

ถอดบทเรียน

KM Facilitator: คุณอำนวยแห่งคณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล รุ่นที่ 1



ณ โรงแรมฮิลล์ไฮด์

คันทรีโฮม กอล์ฟ รีสอร์ท

จังหวัดปราจีนบุรี

17-18 ธันวาคม 2554

จัดทำโดย คณะกรรมการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้

คำนำ

การอบรมเชิงปฏิบัติการ KM Facilitator เป็นกิจกรรมหนึ่งในโครงการพัฒนาการจัดการความรู้ภายในคณะพยาบาลศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2555 ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ที่ 8 พัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาระบบและกลไกในการบูรณาการจัดการความรู้กับการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของคณะฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) และพัฒนาทักษะการเป็นผู้อำนวยความสะดวกของบุคลากรในการดำเนินกิจกรรมด้านการจัดการความรู้ ซึ่งกิจกรรมในครั้งนี้ นับเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันโดยผ่านกระบวนการอบรมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งในรุ่นที่ 1 เป็นการอบรมสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน จัดขึ้นระหว่างวันที่ 17-18 ธันวาคม 2554 ณ โรงแรมฮิลล์ไซด์ คันทรี่โฮม กอล์ฟ รีสอร์ท จังหวัดปราจีนบุรี มีผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 39 คน

การอบรมในครั้งนี้ ถือเป็นการสร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระดมความคิดเห็น เพื่อให้บุคลากรได้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเต็มที่ และเพื่อให้ได้คุณลักษณะ ทักษะที่จำเป็นในการเป็น “คุณอำนวย” ที่ดี ซึ่งคณะพยาบาลศาสตร์ ได้รับเกียรติจาก รองศาสตราจารย์ นพ.จิตเจริญ ไชยาคำ รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพและการจัดการความรู้ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มาเป็นวิทยากร ตลอด 2 วันของการอบรมได้มีการประชุม แบ่งกลุ่มย่อย เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางความคิดกันอย่างมากมาย ซึ่งในแต่ละกิจกรรมก็มีสาระและความน่าสนใจที่แตกต่างกัน จึงนำมาสู่การถ่ายทอดออกมาเป็นหนังสือ “ถอดบทเรียน KM Facilitator: คุณอำนวยแห่งคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รุ่นที่ 1” เล่มนี้

คณะกรรมการฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเล่มนี้ จะเป็นคู่มือเพื่อการใช้ประโยชน์สำหรับผู้ริเริ่มจะทำหน้าที่เป็น “คุณอำนวย” ได้ใช้เป็นแนวทาง และเพื่อการประยุกต์ใช้ในหน่วยงานต่างๆ ต่อไป

คณะกรรมการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้

สารบัญ

หน้า

เป้าหมายในการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนางานประจำ.....	1
ในปีงบประมาณ 2555 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	
อย่างก้าวสู่ BAR (Before Action Review).....	2
นำพาสู่ Ground rule.....	6
ก้าวสู่ KM Tools.....	9
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์.....	10
สร้างสานเครื่องมือจริง.....	15
During Action Review –DAR.....	17
เรียนรู้วิถีคุณอำนวย.....	21
คุณอำนวยแห่งมหิดล.....	26
ทบทวน AAR (ALR) นำพาสู่สัญญาใจ.....	29
ประทับใจ ปีงบประมาณอะไร บอกอะไร.....	34
ทิ้งท้าย ทิ้งทวน /ปิดงาน	36
ได้อะไรจากการอบรม KM Facilitator: จากใจผู้จัดการอบรม.....	37
ภาคผนวก.....	39
ก. โครงการและกำหนดการ.....	40
ข. รายชื่อผู้เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการ.....	43
ค. เอกสารการบรรยาย.....	45
ง. ภาพกิจกรรมจาก Blog วิทยากร.....	58
จ. ทีมผู้จัดการอบรม.....	61



เป้าหมายในการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนางานประจำ ในปีงบประมาณ 2555 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์ ดร.พองคำ ตีลกสกุลชัย
คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร.พองคำ ตีลกสกุลชัย คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ได้กล่าวเปิดการอบรมเชิงปฏิบัติการ “KM Facilitator: คุณอำนวยแห่งคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รุ่นที่ 1” ณ โรงแรม ฮิลล์ไฮด์ คันทรีโฮม กอล์ฟ รีสอร์ท จังหวัดปราจีนบุรี เมื่อวันที่ 17 – วันอาทิตย์ที่ 18 ธันวาคม 2554 โดยได้กล่าวไว้ว่าการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือหลายๆ อย่างของการนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของการทำงานของเรา โดยคณะพยาบาลศาสตร์ได้ดำเนินการวางพื้นฐานในเรื่องของการจัดการความรู้มาพอสมควร และได้มีการเชิญคุณสุรางค์ อคินโรจน์ หัวหน้างานประเมินต้นทุน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มาบรรยายให้พวกเราทุกคนฟังถึงกระบวนการของการจัดการความรู้ในงานประจำ ซึ่งในกระบวนการทำงานนั้นจะต้องดำเนินการพัฒนางาน กระบวนการจัดเก็บความรู้ และกระบวนการเผยแพร่ความรู้ออกไปสู่พวกเราตัวเองจะต้องทำอย่างไร และจะนำไปสู่การพัฒนางานได้อย่างไร สุดท้ายสิ่งที่จะได้ตามมาก็คือการพัฒนาตัวเราเองให้มีหนทางก้าวหน้าอย่างชัดเจน การสัมมนาวันนี้เป็นการสร้างคุณอำนวย ซึ่งเป็นภาษาของการจัดการความรู้ โดยจะเป็นการอบรมทักษะของการเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) เพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการดำเนินกิจกรรมด้านการจัดการความรู้ในงานของตนเองต่อไป ซึ่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวรรณ วาณิชยเจริญชัย น่าจะเป็นผู้ที่รู้ดีที่สุดนะคะ และท่านก็จะสร้างพวกเราให้รู้เรื่องของการจัดการความรู้และช่วยกันพัฒนางานของเราให้ไปสู่คุณภาพให้ดีที่สุด และการอบรมในครั้งนี้เราได้รับเกียรติจากท่านวิทยากรคือ รองศาสตราจารย์ นพ.จิตเจริญ ไชยาคำ รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพและการจัดการความรู้ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มาเป็นวิทยากรให้กับพวกเราในวันนี้ ขอขอบคุณค่ะ



“อย่างก้าวสู่ BAR (Before Action Review)”

รองศาสตราจารย์ นพ.จิตเจริญ ไชยาคำ รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพและการจัดการความรู้ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นวิทยากรในครั้งนี้ ได้นำเข้าสู่กิจกรรมในการฝึกอบรมเพื่อสร้างคุณอำนวยมือใหม่ โดยการใช้ KM เป็นเครื่องมือจับความรู้และเติมเต็มงานประจำ โดยกำหนดไว้ 9 หัวข้อ ได้แก่

1. อย่างก้าวสู่ BAR (Before Action Review)
2. นำพาสู่ Ground rule
3. ก้าวสู่ KM Tools
4. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์
5. สร้างสานเครื่องมือจริง
6. During Action Review-DAR
7. เรียนรู้วิถีคุณอำนวย
8. คุณอำนวยแห่งมหิดล
9. ทบทวน AAR (ALR) นำพาสู่สัญญาใจ

โดยก่อนที่จะเข้าร่วมกิจกรรมในวันนี้ วิทยากรได้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนทำ BAR ใน 7 ประเด็น ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. เป้าหมายในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในหน่วยงาน/องค์กร

1. ให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้มาใช้กับงานประจำได้
2. เกิดการเรียนรู้ร่วมกันภายในหน่วยงาน ทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง จนนำไปให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายของงาน
3. เพื่อให้สามารถทำงานประจำได้ควบคู่ไปกับการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ในองค์กรที่ทุกคนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
4. นำความรู้ของแต่ละงาน/บุคคล ที่ได้รับมาส่งผ่านช่องทางการสื่อสารในองค์กรให้มากที่สุด
5. เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อเกิดการพัฒนาตนเองและองค์กรของเรา
6. ทำให้เกิดการแบ่งปันความรู้ของแต่ละบุคคล โดยจะทำให้ความรู้โดยรวมของแต่ละบุคคลสูงขึ้นและเท่าเทียมกัน
7. สามารถนำมาทำร่วมกับงานประจำได้ โดยเอามาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกัน โดยไม่คิดว่ามันเป็นส่วนเกินในการทำงาน
8. เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานประจำ
9. ต้องการให้คนได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ เพื่อพัฒนาตนเองและหน่วยงานให้เติบโตไปพร้อมๆ กัน
10. เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงาน



11. เพื่อคัดกรองรูปแบบหรือวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ผ่านประสบการณ์ตรงของผู้เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน

2. ท่านเคยเข้ารับฟัง หรือมีประสบการณ์ในการนำ KM มาเติมเต็มงานประจำ ก็ครั้ง และได้เรียนรู้อะไรบ้าง

1. จำนวน 1 ครั้ง ได้รู้สิ่งใหม่ๆ ที่ได้รับถ่ายทอดมาจากเพื่อนร่วมงานคนอื่น ทำให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเองได้
2. จำนวน 1 ครั้ง ได้ทราบว่า KM คือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ยังมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้เกิดองค์ความรู้ที่จะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้มากเท่านั้น
3. จำนวน 1 ครั้ง ได้ทราบถึง คุณเอื้อ คุณอำนวย คุณลิขิต และคุณประสาน
4. จำนวน 3 ครั้ง ได้เรียนรู้การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของตนเองและผู้อื่น ในการฟังหรือบอกเล่าเรื่องราวต่างๆ ที่ได้พบหรือประสบมา
5. จำนวน 3 ครั้ง ได้เรียนรู้มุมมองใหม่ๆ เทคนิค และความเหมาะสมในการนำเทคนิคต่างๆ ไปใช้ให้สอดคล้องกับงาน
6. จำนวน 3 ครั้ง ได้เรียนรู้วิชาความรู้ใหม่ๆ การจัดการความรู้กับงานประจำในมุมต่างๆ
7. จำนวน 4 ครั้ง ได้เรียนรู้ประสบการณ์การนำ KM มาใช้ในหน่วยงานที่แตกต่างหลากหลายกันไป ล้มเหลวบ้าง สำเร็จบ้าง แต่ที่สำคัญคือ การได้เรียนรู้เรื่องใหม่ๆ เสมอ
8. จำนวน 5 ครั้ง ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ วิธีการและเทคนิคต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในงานประจำ

3. ท่านมีประสบการณ์ที่ดีในการนำมาตรฐานที่สามของอุดมศึกษา มาเป็นแนวทางเพื่ก้าวไปสู่สังคม หรือองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างไร

1. สนับสนุนให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของประชาชนทั่วไป
2. จากการเป็นคณะกรรมการ KM ของคณะฯ ได้สนับสนุนให้เกิดกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่างๆ ขึ้น เพื่อให้สมาชิกกลุ่มได้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และทำให้เกิดองค์ความรู้ต่างๆ ออกมา
3. การสร้างเครือข่าย
4. เรื่องมาตรฐานที่ 3 ของอุดมศึกษา ทราบว่าเน้นการเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ และจุดประกายความคิดมาถึงทุกวันนี้ ว่าทุกๆ สถานการณ์และสถานที่ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ของทุกๆ คนได้

4. ประสบการณ์ที่ได้ใช้ KM มาเติมเต็มงานประจำอะไรบ้าง

1. ได้ความรู้ใหม่ๆ รวมทั้งการจัดการความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้กับงานได้ เช่น การนำความรู้ด้าน IT มาปรับใช้กับงานประจำ
2. การนำหลัก Service Mind มาใช้ ทำให้เกิดการให้บริการที่ดีแก่นักศึกษา ผู้ให้บริการก็ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม ผู้รับบริการก็เกิดความรู้สึกดีและประทับใจ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อทั้ง 2 ฝ่าย

3. ก่อนการจัดกิจกรรมก็ได้มีการทำ BAR และหลังจากการจัดกิจกรรมทุกครั้งก็ได้มีการทำ AAR เพื่อการปรับปรุง/แก้ไขคุณภาพงาน

4. สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น และพัฒนาระบบงาน ตลอดจนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน

5. นำมาปรับใช้ในการดำเนินโครงการ/การจัดประชุมเสมอๆ เช่น AAR, BAR และสำหรับในหน่วยงานก็นำ Dialogue มาใช้ เพื่อช่วยในการ share ความคิดตนเองกับน้องๆ ในหน่วยงาน ให้มีความเข้าใจและปรับวิธีการทำงานให้ลงตัวราบรื่นที่สุด

6. นำประสบการณ์ของคนอื่นมาปรับใช้ให้เข้ากับงานของตนเอง

5. กระบวนการ/วิธีการ/ขั้นตอน/เคล็ดลับ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จในข้อที่ 4 คือ

1. การศึกษา ทำความเข้าใจ และนำมาประยุกต์ใช้กับงานประจำ

2. ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม ใช้วาจาไพเราะ รวดเร็ว มีอารมณ์แจ่มใส และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงหรือใส่อารมณ์กับผู้มารับบริการ

3. การมองตนเองตามความเป็นจริง เพื่อให้เกิดการยอมรับและการปรับปรุง/แก้ไข โดยการใช้ BAR และ AAR เข้ามาช่วย

4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร

5. ปัจจัยสำคัญน่าจะเป็นการมีทัศนคติที่ดี ที่ต้องการปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง รูปแบบ/วิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

6. ท่านมีประสบการณ์ ตรงกับเครื่องมือใด

1. BAR	25.00% (6)
2. AAR	29.17% (7)
3. CoP	16.67% (4)
4. Blog	12.50% (3)
5. Dialogue	8.33% (2)
6. SST	4.17% (1)
7. World Café	4.17% (1)

7. ประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ หรือให้วิทยากรเน้น คือ

1. การนำ KM ไปใช้ที่ก่อให้เกิดประสิทธิผล โดยผู้นำ KM ไปปฏิบัติก็ทำด้วยความเต็มใจ มิใช่โดนบังคับให้ทำ
2. อยากทราบตัวอย่างคุณอำนวยที่ดี และที่ทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ
3. อยากให้เสริมเรื่องคุณลิขิตว่าต้องทำอะไร และมีหลักการในการเป็นคุณลิขิตที่ดีอย่างไร
4. Dialogue



5. SST

6. กระบวนการที่ส่งเสริมให้ คน กล้า share ความรู้/ประสบการณ์ร่วมกันอย่างเต็มที่มากที่สุด

7. ประสบการณ์ตรงที่ได้ผ่านกระบวนการนำมาประยุกต์ใช้และเกิดประโยชน์สูงสุด

วิทยากรได้นำเสนอวิดีโอ “การแสดงของแมวน้ำ” ซึ่งจะทำตามคำสั่งของผู้ดูแลในทุกเรื่อง โดยให้ข้อคิดว่า “ถ้าเราแมวแต่ทำตามคำสั่งอย่างเดียวเราก็จะไม่ได้อะไรขึ้นมา ไม่แตกต่างจากแมวน้ำ” วิทยากรได้นำเสนอเป้าหมายในการดำเนินงานด้าน KM ของคณะพยาบาลศาสตร์ โดยได้ยกข้อเขียนที่ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวรรณ วาณิชยเจริญชัย ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสารสนเทศ และประธานคณะกรรมการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ได้เขียนไว้ใน Blog ในบทส่งท้ายการจัดการจัดการความรู้ คณะพยาบาลศาสตร์ ปี 2554 ดังมีรายละเอียดดังนี้

บทส่งท้าย

ตลอดระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาการจัดการความรู้ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลมีเป้าหมายเพื่อสร้างวัฒนธรรมของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และบูรณาการจัดการความรู้กับการดำเนินงานตามพันธกิจต่างๆ ของคณะฯ ทั้งในสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อให้เกิดการสร้างองค์ความรู้ที่มีคุณค่าขององค์กร รวมทั้งการเผยแพร่ความรู้เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์สูงสุดจากองค์ความรู้นั้น การดำเนินการในปิงปวงประมาณนี้ทำให้ได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ ทั้งที่ประสบความสำเร็จ และไม่ประสบความสำเร็จ แต่ก็นับได้ว่าเป็นปีที่มีการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ประสบความสำเร็จมากที่สุดตลอดระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา ซึ่งเห็นได้จากกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติที่เกิดขึ้นทั้งในสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการที่มีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ทำให้ในปิงปวงประมาณนี้สามารถถอดบทเรียนความรู้ที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้กว่า 50 เรื่อง

จากการดำเนินกิจกรรมทำให้พบว่า คณะฯ ยังขาดบุคคลที่จะทำหน้าที่ “คุณอำนวย (Facilitator)” และ “คุณลิขิต” เป็นอย่างมาก โดยผู้ที่ทำหน้าที่ดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นคณะกรรมการฯ ซึ่งการที่จะทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องทำให้เรื่องการจัดการความรู้อยู่ในใจของทุกคน และพร้อมที่จะเป็นได้ทั้งคุณอำนวยและคุณลิขิต ซึ่งสิ่งที่จะเกิดขึ้นก็คือ “ความร่วมมือของบุคคล” ตามมาด้วย “ความร่วมมือของทีม” และกลายเป็น “ความร่วมมือขององค์กร” ในที่สุด ดังนั้น ในปิงปวงประมาณ 2555 ทางคณะกรรมการฯ จึงได้วางแผนจัดอบรมการเป็นคุณอำนวยและคุณลิขิตให้กับบุคลากรของคณะฯ เพื่อให้มีผู้ทำหน้าที่ที่คุณอำนวยและคุณลิขิตเพิ่มมากขึ้นรวมทั้งเน้นการจัดการความรู้ในงานประจำ เพื่อให้เกิดการบูรณาการจัดการความรู้กับงานประจำของบุคลากรของคณะฯ จะได้ทำให้ไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นการเพิ่มภาระงานและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการทำงานของบุคลากรได้จริง

แต่อย่างไรก็ตาม การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกอย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเวลา สถานที่ และงบประมาณ ก็เป็นเรื่องที่สำคัญที่ “ผู้บริหาร” ควรให้การสนับสนุน เพื่อที่จะทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของบุคลากรที่มีภาระงานมาก ทำให้ไม่มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรม ดังนั้น การใช้เวลาช่วงกลางวัน จึงเป็นช่วงเวลาที่ดูเหมือนว่าจะสะดวกที่สุดที่ทุกคนสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ จึงทำให้กิจกรรมส่วนใหญ่จัดในช่วงเวลาดังกล่าว สิ่งหนึ่งที่อยากฝากบอกไว้ว่า การจัดการความรู้ไม่ใช่เรื่องยาก/ง่าย ไม่มีคำว่าถูก/ผิด ไม่มีสูตรสำเร็จของการดำเนินงาน แต่สามารถเรียนรู้ได้ เพราะยังเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติมากเท่าไร ก็ยิ่งมีความเข้าใจที่ลึกซึ้งมากขึ้นเท่านั้น และกลไกที่สำคัญที่จะทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จก็คือ “คน” นั่นเอง

“นำพาสู่ Ground rule”

วิทยากรได้นำผู้เข้าร่วมกิจกรรมเข้าสู่ Ground rule ซึ่งเป็นข้อตกลงพื้นฐานในการเรียนรู้ร่วมกัน โดยกำหนดว่าผู้เข้าร่วมกิจกรรมต้องมีข้อตกลงร่วมกันในการดำเนินกิจกรรม ดังต่อไปนี้

1. ลดความเป็นตัวตน
2. ร่วมสร้างสรรค์เพื่อพัฒนา
3. กล้าคิด กล้าทำ
4. ตั้งใจ ร่วมหมู่
5. ไม่อยู่กับมือถือ(สั้น รับ เชิญ ออก กลับ)
6. เธอคือเพื่อนร่วมอุดมการณ์ (Getting to know U and We)

ในการลดความเป็นตัวตนนั้น วิทยากรได้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทำกิจกรรม ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 ยืนล้อมวงเป็นวงกลมร้องเพลงแล้วจับคู่กันร้องเพลง และให้แต่ละคู่ตั้งคำถามเพื่อทำความรู้จักกับคู่ของตนกิจกรรมนี้เป็นการสร้างความไว้วางใจ (Trust) ให้เกิดขึ้นในกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมด้วยกัน เพราะถ้าเราไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกันแล้ว การถ่ายทอดความรู้จากภายในตัวคน (Tacit Knowledge) ก็จะไม่เกิดขึ้น





กิจกรรมที่ 2 เธอ คือ ผู้ร่วมอุดมการณ์ (Getting to Know U and We) ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแบ่งกลุ่มเป็น 5 กลุ่มๆ ละประมาณ 8 คน ให้ตั้งชื่อกลุ่ม กำหนดท่าทางและเพลงประจำกลุ่ม แล้วให้ทุกคนในกลุ่มแลกเปลี่ยนข้อมูลของตนเองกับเพื่อนในกลุ่ม ตัวอย่างเช่น ที่มาของชื่อ (ที่ 3) สมาชิกกลุ่ม วันเกิดสิ่งที่ชอบ/ไม่ชอบ เป็นต้น แล้วให้แต่ละกลุ่มออกมาหน้าเวทีเพื่อแนะนำชื่อกลุ่มและสมาชิกกลุ่มแต่ละคน โดยมีกลุ่มต่างๆ ดังนี้

- 1) กลุ่มรุ่งเจ็ดสี
- 2) กลุ่มดาวกระจาย
- 3) กลุ่มผอมแห้งแรงดี
- 4) กลุ่ม KM จ๊ะ
- 5) กลุ่มพร้อม

กิจกรรมนี้วิทยากรมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้เข้าร่วมประชุมได้ลดความเป็นตัวตนลงและมีความรู้จักซึ่งกันและกันมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการที่จะการสร้างคุณอำนวยในกิจกรรม KM ให้ประสบความสำเร็จนั้นผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะต้องลดความเป็นตัวตนลงก่อนเป็นอันดับแรก ถอดตัวตนออกไป แล้วมีความคิดเชิงบวกที่จะทำการถ่ายทอดความรู้ที่มีในตนเองให้กับผู้คนต่างๆ ในสังคมเพื่อที่เขาเป็นผู้สืบทอดความรู้ที่มีต่อไป





นอกจากนี้วิทยากรยังได้กล่าวถึง core value ของคณะพยาบาลศาสตร์ ว่าแต่ละองค์ประกอบคือ Key Words ที่เป็นเครื่องมือของวิธีการจัดการความรู้ของคณะพยาบาลศาสตร์ ดังนี้

- ใจเป็นหนึ่งเดียว (Trust)
- ทำงานมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน (Target)
- เคารพและให้เกียรติกันเพราะเราเป็นทีมเดียวกัน (Team)
- หน้าที่รับผิดชอบยิ่งใหญ่ (Task)
- เพื่อสังคมไทยใช้เพียงส่วนตน (Thai)
- กล้าคิด (Think) กล้าทำฝึกฝน (Train)
- กล้านำตนสู่การเปลี่ยนแปลง (Transform)
- พวกเรามีใจเดียวกันผูกพันปรองดองกันไว้ (Together)
- เปิดใจรับฟัง ประสานงานยึดหลักคุณธรรมจริยธรรมนำองค์กร
- สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ สร้างมาตรฐานให้พยาบาลใหม่ๆ (Techniques)
- ภูมิใจที่ได้เป็น.....หนึ่ง.....ในพยาบาลมหิดล (Thailand)



“ก้าวสู่ KM Tools”

วิทยากรได้กล่าวถึงประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมในการใช้เครื่องมือของ KM ซึ่งได้มาจากการทำ BAR โดยมีจำนวนผู้มีประสบการณ์ และใช้เครื่องมือต่างๆ ดังมีรายละเอียด ดังนี้



1. BAR	25.00%	(จำนวน 6 คน)
2. AAR	29.17%	(จำนวน 7 คน)
3. CoP	16.67%	(จำนวน 4 คน)
4. Blog	12.50%	(จำนวน 3 คน)
5. Dialogue	8.33%	(จำนวน 2 คน)
6. SST	4.17%	(จำนวน 1 คน)
7. World Café	4.17%	(จำนวน 1 คน)

วิทยากรยังได้นำเสนอประเด็นที่ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวรรณ วาณิชย์เจริญชัย ได้เขียนเกี่ยวกับการดำเนินการด้านการจัดการความรู้บน Blog ไว้ว่า

สิ่งหนึ่งที่อยากฝากบอกไว้

1. การจัดการความรู้ไม่ใช่เรื่องยาก/ง่าย
2. ไม่มีคำว่าถูก/ผิด
3. ไม่มีสูตรสำเร็จของการดำเนินงาน
4. แต่สามารถเรียนรู้ได้

เพราะยังเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติมากเท่าไรก็ยิ่งมีความเข้าใจที่ลึกซึ้งมากขึ้นเท่านั้นและกลไกที่สำคัญที่จะทำให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จก็คือ “คน” นั่นเอง



“แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์”

วิทยากรได้กล่าวถึงเครื่องมือที่ใช้ในการทำ KM ซึ่งประกอบด้วย

1) AAR (After Action Review) การทบทวนหลังการเข้าร่วมกิจกรรม เป็นการทบทวนวิธีการทำงาน ทั้งด้านความสำเร็จและ ปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ไม่ใช่เพื่อค้นหาคนที่ทำผิดพลาด ไม่ใช่การกล่าวโทษใครทั้งสิ้น แต่เป็นการทบทวนเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก

2) BAR (Before Action Review) การทบทวนก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม เป็นการพูดคุยกันของสมาชิก ในกลุ่มกิจกรรมนั้นๆ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการทำกิจกรรม โดยมุ่งเน้นประเด็นไปที่เป้าหมายของการทำ กิจกรรม เพื่อให้การทำงานต่างๆ ประสานเข้ากันได้ดี ทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

3) CoP (Community of Practice) ชุมชนนักปฏิบัติ เป็นกลุ่มคนที่มีความสนใจ มีปัญหา หรือมีความต้องการในสิ่งใดสิ่งหนึ่งร่วมกัน มารวมตัวกันเป็นเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ เพื่อทำงานร่วมกันและ เสริมสร้างความรู้ความเชี่ยวชาญในสิ่งที่สมาชิกในชุมชนเห็นร่วมกันผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ภายในชุมชนอย่างต่อเนื่อง

4) Blog การบันทึกความคิดเห็นของตนเองลงบนเว็บไซต์ โดยเนื้อหาของ Blog จะครอบคลุมได้ทุกอย่าง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องราวส่วนตัว หรือเป็นบทความเฉพาะด้านต่างๆ

5) Dialogue สนทนาสนทนา เป็นการรับฟังวิถีดคิด วิธีการให้คุณค่า ความหมายของคนอื่นต่อสิ่งที่พูด เพื่อเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ละทิ้งสิ่งที่แต่ละคนยึดถือ เพื่อผ่าข้ามพรมแดนแห่งตัวตนไปพร้อมๆ กัน

6) SST (Success Story Telling) เป็นการใช้ความสำเร็จเล็กๆ มาเป็นเครื่องมือเรียนรู้ร่วมกัน นำเอา เรื่องราวของความสำเร็จมาเล่าเป็น "เรื่องเล่าเร้าพลัง" (Storytelling) และมีการสกัด "ขุมความรู้" (Knowledge assets) เพื่อการบรรลุผลสำเร็จไว้เป็นความรู้ขององค์กร ให้สามารถเข้าถึงและนำไปปรับใช้ในงานของตน หรือ ทีมงานได้

7) World Café เป็นรูปแบบหนึ่งของกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เน้นให้ “ผู้เข้าร่วมทุกคนได้มีส่วนร่วม ในการแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็น” ในประเด็นที่กำหนดไว้ ภายใต้ “บรรยากาศแห่งมิตรไมตรี” ซึ่งจะมี เจ้าบ้าน (Host) ประจำโต๊ะที่พร้อมต้อนรับผู้เข้าร่วมที่หมุนเวียนมาจากโต๊ะอื่นๆ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และต่อยอด ความรู้ตามหัวข้อที่ถูกเปิดประเด็นไว้

วิทยากรนำผู้เข้าร่วมกิจกรรมเข้าสู่หัวข้อ “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์” ด้วยการดำเนินการใน 2 กิจกรรม ดังนี้คือ

กิจกรรมที่ 1 วิทยากรให้ดู VDO 3 เรื่อง ได้แก่ เรื่อง 2012, บ่ายนี้ที่อาฟริกา, และกวางวิ้ง แล้วให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ฝึกถอดบทเรียน ว่าได้เรียนรู้อะไรจาก VDO แต่ละเรื่องนั้น โดยให้เขียนลงในกระดาษที่เตรียมไว้ให้ จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเข้ากลุ่มย่อยแล้วไปถอดบทเรียนร่วมกัน ซึ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้นำเสนอสิ่งที่ได้เรียนรู้ ดังนี้



1. เรื่อง 2012_V2

รู้จักรักษาตัวรอด
สร้างภาวะผู้นำเพื่อการเตรียมพร้อม
ร่วมมือร่วมใจ
กล้าตัดสินใจ
อุดมการณ์

2. เรื่องปายนี้ที่อาฟริกา

ทำงานเป็นทีม
ทุ่มเทกับงานที่ทำ
เป้าหมาย/สำเร็จ
วางแผนสำคัญ
เพียรพยายาม

3. เรื่องกว้างว้าง

มีสติ
ไม่ต้องดิ้นรน
ความรอบคอบ หากขาดไป...เสียหาย
มองปัญหารอบข้าง
โอกาสตั้งข้อเสียเพื่อพัฒนา

ทั้งนี้ สิ่งและผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมนี้คือการได้ฝึกการถอดบทเรียน เป็น “Learn How to Learn” การสร้างความเป็นหนึ่งเดียวกัน ด้วยการลดอัตตาของตนเองลง





กิจกรรมที่ 2 วิทยากรนำผู้เข้าร่วมกิจกรรมผ่าน “เกมล่าหาความจริง” (Lesson Learned) โดยแบ่งกลุ่มละ 8 คน และแจกบัตรคำให้กลุ่มละ 1 ชุด โดยแจกบัตรคำให้กับทุกคน และให้ทุกคนต่างคนต่างอ่านข้อมูลของตนเอง และนำมาแบ่งปันกัน โดยห้ามไม่ให้สมาชิกในกลุ่มเห็นบัตรคำของกันและกัน ใช้เวลาในการทำกิจกรรม 30 นาที จากนั้นให้นำมาสรุปและตอบคำถามดังนี้

1. มาตรการคือ
2. เหตุเกิดที่ใด
3. เวลาที่เกิดเหตุ
4. อาวุธที่ใช้
5. สาเหตุการฆาตกรรม

หลังจากนั้นวิทยากรให้ทำการถอดบทเรียน (Lesson Learned) กระบวนการทำงานของกลุ่มในการเล่น “เกมล่าหาความจริง” โดยให้กลุ่มระดมความคิดและตอบคำถาม ดังนี้

1. ขั้นตอนการทำงานของกลุ่มเป็นอย่างไร

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้สรุปว่าในขั้นตอนการทำงานของกลุ่มนั้นได้มีการแบ่งงาน ศึกษางานแบ่งปันความรู้ที่ได้รับรวบรวม วิเคราะห์ และสรุปผลรวมทั้งการจัดลำดับขั้นตอนในการทำงาน



2. ทบทวนถอดบทเรียน ปัจจัยแห่งความสำเร็จ หรืออุปสรรคคืออะไร

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้สรุปว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จ ได้แก่ มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จเดียวกัน ระดมความคิดเห็น การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ส่วนอุปสรรค ได้แก่ การไม่ได้จัดลำดับข้อมูล และข้อมูลคลุมเครือ

3. ได้เรียนรู้อะไรในเกมล่าหาความจริง

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสรุปว่าได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีม การคิดเชิงระบบ ได้เพื่อนร่วมงาน ทำให้งานไปได้ด้วยดี



อย่างไรก็ตามสิ่งที่วิทยากรมีความต้องการที่จะให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้จากการเข้าร่วมกิจกรรม “เกมล่าหาความจริง” นี้คือ ในการทำงานใดๆ ให้ประสบความสำเร็จนั้นผู้ที่ทำงานในส่วนงานต่างๆ ควรที่จะต้องลดความเป็นตัวตนลงก่อนเป็นอันดับแรก และดำเนินการนำเอาข้อมูลของแต่ละฝ่ายมารวมกัน โดยต้องมีการสังสมข้อมูลต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและส่วนรวม โดยทุกคนมีความมุ่งมั่นเพื่อสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จขององค์กร

นอกจากนี้ วิทยากรได้สรุปถึงปรัชญาในการถอดบทเรียน ดังนี้

- เมื่อใดก็ตามที่ลงมือปฏิบัติ เมื่อนั้นต้องได้ความรู้
- เมื่อใดที่เสร็จสิ้นการปฏิบัติ เมื่อนั้นต้องได้รับความรู้เพิ่มขึ้น
- เมื่อใดมีการปฏิบัติอีก เมื่อนั้นต้องมีความรู้คู่การปฏิบัติ และต้องทำได้ดีกว่าครั้งก่อนๆ เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การถอดบทเรียนเป็นเครื่องมือในการสร้างความรู้โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

- ค้นหาความรู้จากการปฏิบัติ
- สร้างความรู้จากการปฏิบัติ
- ใช้ความรู้จากการปฏิบัติครั้งก่อนเพื่อการปฏิบัติซ้ำ
- ปรับปรุงพัฒนาความรู้เพื่อการปฏิบัติครั้งต่อไป
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้

การถอดบทเรียนเป็นเครื่องมือในการพัฒนากระบวนการทำงานของคน/ตน/กลุ่ม/งาน/องค์กร ดังแสดงให้เห็นถึงการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Onwards improvement)

นอกจากนี้วิทยากรได้นำเข้าสู่คำถามที่ว่า “**ความรู้คืออะไร**” โดยการให้ดู VDO แล้วให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมคิดวิเคราะห์หาคำตอบออกมา ซึ่งสรุปได้ว่า “**ความรู้**” คือ ทักษะประสบการณ์ซึ่งไม่ได้มีอยู่ในตำรา แต่ต้องเป็นสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน ความเข้าใจ การค้นคว้าวิจัย ประสบการณ์ ความสามารถในเชิงปฏิบัติ และการฝึกทักษะ รวมทั้งสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการได้ยินได้ฟัง การคิดไตร่ตรอง ทั้งนี้ เราต้องรู้ว่า “**รู้อะไร**” “**ไม่รู้คืออะไร**” แต่บางคนไม่รู้ว่า “**รู้อะไร**” “**ไม่รู้คืออะไร**” ความรู้ ต้องมาจาก “**ความไม่รู้**” มาก่อน ซึ่งต้องมี “**การเรียนรู้**” แล้วจึงนำไปสู่การพัฒนา เชื่อมโยง ต่อยอดความรู้อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรต่อไป

ทั้งนี้ วิทยากรได้สรุปว่าความรู้มี 2 ชนิด คือ

1. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่เขียน บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร
2. ความรู้ที่ฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่เขียนไม่ได้แต่เล่าได้ดีติดมากับประสบการณ์

ความรู้นั้นเหมือนนม มีวันหมดอายุ เคสึทวิชาคือ “**คนอ่านออกเขียนได้รู้วิธีที่จะหาความรู้**” “**อ้าแขนรับสิ่งที่เปลี่ยนแปลง**” “**เรียนรู้วิธีที่จะเรียน**” ต้องจำไว้ว่าความรู้ไม่ใช่อำนาจ แต่การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้คืออำนาจ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้คือพลังแห่งการพัฒนา ขึ้นอยู่กับว่าจะเรียนรู้อะไร/อย่างไร/เพื่ออะไร

การจัดการความรู้อย่างธรรมชาติ มี**หลักคิด** และ**หลักปฏิบัติ** ดังนี้

หลักคิด เคารพในความเป็น “**คน**” มีอะไรดีในตัวตนเจ้าของ

หลักปฏิบัติ นำประสบการณ์ของเจ้าของมาเล่าสู่ “**ลปรร= แลก เปลี่ยน เรียน รู้ ก่อสร้างสรรค์**”



“สร้างสานเครื่องมือจริง”

วิทยากรได้นำผู้เข้าร่วมกิจกรรมเข้าสู่หัวข้อ “สร้างสานเครื่องมือจริง” โดยกล่าวว่าวิธีการพัฒนาโดยใช้ KM เป็นตัวช่วย จะต้องฟังแบบสุนทรียสนทนา (Dialogue) และนำไปปรับ ประุง ทำให้คน ตน งานประจำ องค์กร ชุมชน สังคม ประเทศชาติดีขึ้น ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำวันนี้ให้ดีกว่าเมื่อวาน ทำพรุ่งนี้ให้ดีกว่าวันนี้และต้อง ตั้งเป้า/เฝ้าดู/เรียนรู้/ปรับเปลี่ยน/พัฒนา

พวกเราเรียนรู้จากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงเป็นแบบอย่างในการทำงาน พระองค์ท่านทรงเป็นผู้สร้างความรู้มากกว่าผู้ใช้ความรู้ ความรู้เป็นสิ่งที่ติดตัวไปในอนาคต แต่การเรียนรู้ทำให้อยู่ได้ในอนาคต **ตั้งใจคือ** เอาใจตั้งใจงาน หรือเอางานตั้งใจไว้หน้าใจ **ตั้งทุกอย่างที่มีอยู่ในใจ** คือความสามารถ ความรู้ และความดีในตัว ให้ใส่ ลงไปในงานและงานนั้นจะมีความสำเร็จ และมีคุณค่า



การใช้ **dialogue** จึงเป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งของ KM ที่จะช่วยให้เกิดกระบวนการของการเรียนรู้ ซึ่ง กระบวนการ dialogue ต้องมีคุณอำนวย คือผู้ที่เป็น Facilitator รวมทั้งต้องมีคุณลิขิตที่ทำหน้าที่บันทึกสิ่งต่างๆ ที่เป็นสาระที่ได้จากการ dialogue จากนั้น วิทยากรได้มาเน้นถึงเรื่องของเครื่องมือในการจัดการและการบริหารว่า การบริหารให้เกิดความสำเร็จนั้นผู้บริหารควรมุ่งการพัฒนาไปในแนวทางที่สร้างความปลอดภัยใหม่ แหกแนวกว่าที่มี อยู่เดิม ควรเน้นการพัฒนาเพื่อให้ได้สิ่งที่เป็นสิ่งใหม่ โดยเน้นความเป็นสิ่งใหม่ล่าสุดที่ไม่เคยมีมาก่อน อย่างเช่น ใน Blue Ocean Strategy หรือกลยุทธ์น่านน้ำสีคราม ซึ่งควรแตกต่างจาก Red Ocean Strategy หรือกลยุทธ์ น่านน้ำสีแดง

“Red Ocean Strategy หรือกลยุทธ์น่านน้ำสีแดง เป็นการแข่งขันเพื่อให้ได้มาซึ่งความเป็น เบอร์หนึ่ง การมุ่งเอาชนะคู่แข่ง เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่ง”

“Blue Ocean Strategy หรือกลยุทธ์น่านน้ำสีคราม เป็นการพัฒนาให้แหวกแนวไปจากที่มีอยู่ เน้น ความเป็นสิ่งใหม่ล่าสุดที่ไม่เคยมีมาก่อน ใช้ นวัตกรรมใหม่ และ ความต่าง เป็นตัวดึงดูดความสนใจ”

ต่อจากนั้นวิทยากรได้นำเข้าสู่กิจกรรม “วาดภาพตัวตนเจ้าของ/เรื่องราวในชีวิต” โดยวิทยากรให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมวาดภาพของตนเองและเรื่องราวเกี่ยวกับตนเองลงในกระดาษที่แจกให้ จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมหาคู่โดยนั่งหันหน้าเข้าหากัน ห้ามผู้ชายนั่งกับผู้ชาย แนะนำตัว เจ้าของผู้อาวุโสหน่อย เล่าเรื่องราวในภาพ ผู้อาวุโสฟัง ซาบซึ้ง ทวนสิ่งที่ได้รับรู้ เล่ากลับ ทบทวนว่าจับประเด็นเรื่องที่ต้องการสื่อครบหรือไม่ จากนั้นทำรอบที่สอง โดยการให้ผู้อาวุโสมากกว่า เล่าเรื่องราวในภาพ ผู้อาวุโสหน่อย ฟัง ซาบซึ้ง ทวนสิ่งที่ได้รับรู้ เล่ากลับ ทบทวนว่าจับประเด็นเรื่องที่ต้องการสื่อครบหรือไม่ โดยกิจกรรมนี้วิทยากรมีเป้าหมายเพื่อต้องการให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องของการใช้สุนทรียสนทนาหรือ Dialogue ซึ่งเป็น Facilitator Technique ที่สำคัญ

วิทยากรได้กล่าวเพิ่มเติมว่าการเป็นคุณอำนวยต้องจัดการความรู้สึกที่ดีของตัวเองก่อน แล้วจึงค่อยถ่ายทอด มีเวทีฝึกฟังฝึกทวนและถ่ายทอดไม่ให้ผิดเพี้ยน และเครื่องมืออีกตัวหนึ่งที่ใช้ในการสร้าง KM ให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพคือ Refection นั่นคือการ มองตนเองให้ออก, บอกตนเองให้ได้, ใช้ตนเองให้เป็น และการที่เราจะสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ ต้องให้ทุกคนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร





“During Action Review –DAR”

ก่อนจบกิจกรรมในวันแรก วิทยากรได้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ทำ DAR (During Action Review) โดยให้ตอบคำถาม 2 ข้อ ดังนี้

1. ได้เรียนรู้อะไร
2. ตัดใจสงสัยอะไรบ้าง

ซึ่งคำตอบที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมตอบมีดังต่อไปนี้

1. ได้เรียนรู้อะไร

- ได้เรียนรู้ตนเอง ความเป็นตัวของตัวเองว่าตัวเองมีศักยภาพ
- ได้เรียนรู้ผู้อื่น ความเป็นตัวตนของผู้อื่น ซึ่งบางครั้งเราไม่เห็นว่าคุณอื่นมีศักยภาพ
- ได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีม จึงจะสำเร็จ
- ได้ความมุ่งมั่น เพื่อบรรลุเป้า (ตั้งใจทุ่มเท)
- ได้ประสบการณ์เพิ่มขึ้น ทักษะเพิ่มขึ้น (มากๆ)
- ลดความเป็นตัวตน เพื่อรับความรู้หรือสิ่งใหม่ๆ
- การทำงานเป็นทีม
- ต้องลดความเป็นตัวตน เพื่อพร้อมที่จะรับสิ่งใหม่ๆ เข้ามาเพิ่มพูนความรู้ของตนเอง
- เรียนรู้พฤติกรรมของเพื่อนร่วมทีม/งาน
- รู้จักตนเอง
- ความร่วมมือร่วมใจ
- ได้ฟังความคิดของทุกๆ คน
- การทำงานควรมีการวางแผนและมีขั้นตอน
- วิเคราะห์หาสาเหตุ
- กระบวนการทำงาน
- การวางแผนงาน
- เป้าหมาย
- กล้าที่จะคิดและกล้าที่จะแสดงออก
- เปิดใจ – รับการแสดงความคิดเห็นจากเพื่อนในทีม
- การจัดกระบวนการทำงาน
- การถอดบทเรียน
- รู้จักเครื่องมือการทำ KM
- เรื่องราวที่ผ่านมาไม่ว่าจะเป็นเรื่องความสำเร็จ/ล้มเหลวก็สามารถนำมาถอดเป็นบทเรียน เป็น

KM ได้

- ระดมความคิดเห็น
- เคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน
- การสรุปสาระสำคัญจากมูลเหตุ
- ได้รับประโยชน์จากการละลายพฤติกรรม ทำให้รู้สึกผ่อนคลายในการอบรมและการแสดงความคิดเห็น

คิดเห็น

- ความขัดแย้งสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- การต่อยอดเพื่อการพัฒนา
- การใช้สติ การวางแผนการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ
- รู้จักเพื่อนร่วมงานมากขึ้น
- พอจะเข้าใจบ้างว่าการถอดบทเรียนคือ การนำความรู้ ทักษะ ของเรามาเผยแพร่ให้กับคนในองค์กร เพื่อสร้าง successor คนต่อไป แต่มันอาจจะยากในการทำ เพราะบริบทขององค์กรและตัวคนในองค์กรไม่ค่อยให้ความร่วมมือ แต่ก็พยายามให้เกิดกับคนในองค์กรต่อไป

- ได้ทบทวน KM Tools ว่ามีอะไรบ้าง
- ได้ทราบว่า ความรู้ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิต หมายถึงอะไร
- การรับ – ถ่ายทอดข้อมูลที่ได้รับ
- การวิเคราะห์, สรุปข้อมูลตามข้อมูลที่ได้รับ
- เข้าใจคำว่า KUSA และได้ใช้ในการถอดบทเรียน
- การเรียนรู้แบบกระบวนการ
- การจัดการความรู้ไม่ใช่การแก้ปัญหา
- การระดมความคิดและยอมรับความคิดเห็นของคนในกลุ่ม
- การทำงานร่วมกันเป็นทีมให้ไปในทิศทางเดียวกัน
- การได้ปฏิบัติงานร่วมกันไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน และประสบความสำเร็จ โดยเป็นที่ยอมรับของคนในทีม

คนในทีม

- วิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ
- การแลกเปลี่ยนประสบการณ์
- กระบวนการและขั้นตอนของการจัดการความรู้
- ได้รับความรู้ ได้แนวทางในการจัดการความรู้
- พอมีแนวทางในการจัดการความรู้ในงานที่ทำอยู่
- หลักของ KM
- KM คืออะไร
- เรียนวิธีการเรียนรู้
- วิธีคิด ลำดับวิธีการทำงาน
- ความรู้ต้องนำไปใช้



- รู้จักคนอื่นมากขึ้น
- ได้เรียนรู้ความหมายของคำว่า AAR, BAR ฯลฯ และการนำการจัดการความรู้ไปใช้ต้องเริ่มต้นอย่างไร รวมทั้งการถอดบทเรียนมีขั้นตอนการปฏิบัติอย่างไร
- KM ไม่มีคำว่าผิด/ถูก
- ได้เรียนรู้การถอดบทเรียน จากที่ไม่เคยรู้เลย ตอนแรก งง อย่างมาก ถอดบทเรียนคืออะไร มาวันนี้รู้แล้วว่าคืออะไร
- เรียนรู้กระบวนการคิด การทำงานที่ไม่จำเป็นต้องมาจากทฤษฎีเท่านั้น
- ได้รู้ว่าจริงๆแล้ว สิ่งที่เราคิดว่าความสำเร็จมาจากคำตอบที่ถูกต้อง ตายตัว เป็นสูตรสำเร็จจากทฤษฎี แต่ความจริงคือสิ่งที่สำคัญของความสำเร็จในงาน คือตัวกระบวนการ การคิดไปข้างหน้า
- ความรู้ต้องเกิดจากการปฏิบัติ
- การทำงานต้องมี PDCA เข้าใจกระบวนการมากขึ้น
- ได้เรียนรู้การถอดบทเรียนที่จะได้ผลดีที่สุด ต้องลงมือปฏิบัติ มีการพัฒนาความรู้ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติให้ดีขึ้น
- ได้เข้าใจ / ลงมือปฏิบัติจริงเกี่ยวกับการจัดการความรู้
- สามารถนำเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ไปปรับใช้กับงานประจำ
- ได้ทราบว่าสิ่งต่างๆ ที่ดีๆ ที่เราอยาก让别人รู้ก็สามารถนำมา share กันได้
- การถอดบทเรียนก็คือการจับประเด็นสำคัญของสิ่งที่ share กัน
- การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เป็นสิ่งที่ดี และถ้าแต่ละคนได้ถอดตัวตนของตนเองก่อน ก็จะทำให้การแลกเปลี่ยนนั้นราบรื่น
- คุณธรรม จริยธรรมสำคัญต่อการเรียนรู้เสมอ

2. ข้อสงสัยอะไรในวันนี้

- อยากให้อาจารย์อธิบายเรื่อง World Café ว่ามีวิธีการอย่างไร
- KM กับ SWOT ต่างกันตรงไหน และขอให้อาจารย์เฉลยฆาตรด้วยครับ
- อยากเรียนรู้วิธีการ/เครื่องมือ Dialogue
- อยากให้เฉลย เกมตามล่าหาความจริงโดยละเอียด
- ทำอย่างไร ให้การจัดการความรู้ อยู่กับเรา สามารถถ่ายทอดให้คนอื่นเข้าใจได้อย่างดี
- การนำสิ่งที่เรียนรู้ไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและการได้รับการสนับสนุนในการต่อยอด หรือนำไปพัฒนา หรือส่งต่อให้เพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาอย่างเป็นรูปธรรม
- จะทำอย่างไรให้คนที่ไม่ยอมลดความเป็นตัวตนลงเพื่อพร้อมที่จะรับสิ่งใหม่ๆ หันมายอมรับฟังการเปลี่ยนแปลงหรือยอมรับว่าสิ่งที่ตัวเองทำ (รู้ยังไม่มีเท่านั้น)
- จะทำอย่างไรให้บุคลากรในองค์กรที่มีอายุต่างกัน / ความรู้ / ความคิดต่างกัน ทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข

- ทำอย่างไรให้บุคลากรที่ไม่ยอมรับสิ่งใหม่ๆ หรือจะแลกเปลี่ยนความรู้ได้อย่างไร
- คุณลิขิตคืออะไร ยากไหม ต้องทำอะไร และมันเป็นอย่างไร
- การเป็น Facilitator ที่มีประสิทธิภาพ
- คุณอำนวยจะเป็นคุณลิขิตด้วยจะดีหรือไม่ในการทำกิจกรรมครั้งหนึ่ง
- ขั้นตอนการเป็นคุณอำนวย/ลิขิตเป็นอย่างไรทำอย่างไรถึงจะเป็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- จะทำให้ KM เกิดขึ้นในที่ทำงานได้อย่างยั่งยืนด้วยวิธีใด
- KM ที่สมบูรณ์แบบเป็นอย่างไร
- ไม่ทราบว่า จะเริ่มต้นอย่างไรกับงานประจำในการถอดบทเรียน
- มีวิธีการถอดบทเรียนที่ได้ผลดีที่สุดหรือไม่





“เรียนรู้วิถีคุณอำนวย”

ก่อนเริ่มเรียนรู้วิถีคุณอำนวย วิทยากรได้กล่าวถึงทักษะที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21 ซึ่งบุคลากรควรที่จะมี ดังนี้

1. ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณและทักษะการแก้ปัญหา
2. ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์สร้างนวัตกรรม
3. ทักษะในการสื่อสาร
4. ทักษะในการทำงานแบบร่วมมือ
5. ทักษะในการใช้เทคโนโลยีและการจัดการสารสนเทศ (แก้ปัญหา ค้นคว้า นำเสนอ สื่อสาร พัฒนาตนเอง)
6. ทักษะชีวิต ซึ่งได้แก่ ความเป็นผู้นำ คุณธรรมจริยธรรม ความโปร่งใส ปรับตัวได้ดี สร้างสร้างงานอย่างมีคุณภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ มีเป้าหมาย รับผิดชอบต่อส่วนรวม



ซึ่งเราต้อง สร้างพวก

พ = พึ่งพา

ว = วางใจ

ก = กันเอง (ไม่ใช่ กูเอง หรือ อะไรอะไร ก็ กู)

นอกจากนี้วิทยากรยังได้กล่าวถึงลักษณะของ KM ซึ่งการที่จะทำ KM ให้ประสบความสำเร็จต้องทำอย่างต่อเนื่อง วิทยากรได้เปรียบเทียบสิ่งที่ไม่ใช่ KM ไว้ดังนี้

KM ไม่ใช่เกมส์เศรษฐี ไม่มีคำตอบสุดท้าย ไม่มีสูตรสำเร็จ not one-size fit all

KM ไม่ใช่สุกี้ MK ที่ 10 นาทีพร้อม ไม่ใช่อาหารจานด่วนที่จะสามารถทำให้สำเร็จในระยะเวลานั้นๆ

KM ไม่ใช่ตัวเป้าหมาย แต่ KM เป็นกระบวนการ / เครื่องมือ

และเปรียบเทียบสิ่งที่ใช่ KM ไว้ดังนี้

KM เริ่มต้นที่คนทวนอยู่กับงาน เป็นเรื่องการพัฒนา “ภาวะผู้นำ” ที่ต้องมีการติดต่อกับผู้คนต่างๆ มากมาย เป็นเรื่องของการสร้างวัฒนธรรมองค์กร วิทยากรเล่าถึงทฤษฎีขนมเปียกปูนไว้ว่า

“ทฤษฎีขนมเปียกปูน” ช่วยเตือนเราว่า ต้องอย่าทำ KM แบบ “ขนมชั้น” คือ ต้องให้ KM เนียนอยู่ในเนื้องาน อย่าให้แยกออกเป็นอีกส่วนหนึ่งจากเนื้องาน

นั่นคือ ต้องทำ KM ให้มีการบูรณาการเข้ากับเนื้องาน อย่างมองแยกออกจากงาน

KM เป็น “เครื่องมือ” บริหารชนิดหนึ่งต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งเครื่องมือของ KM มีทั้งเป็นแบบทางการ (Formal) และแบบธรรมชาติ (Natural)

1. แบบทางการ (Formal) จะเป็นการจัดการความรู้เชิงระบบ หน่วยงาน/เจ้านายสั่งมา
2. แบบธรรมชาติ (Natural) เป็นการสร้างองค์กรเรียนรู้แบบธรรมชาติ ซึ่งมีทั้งหลักคิดและหลักปฏิบัติ

หลักคิดเคารพในความเป็นคน ประสบการณ์ที่ดีในตัวตนเจ้าของ

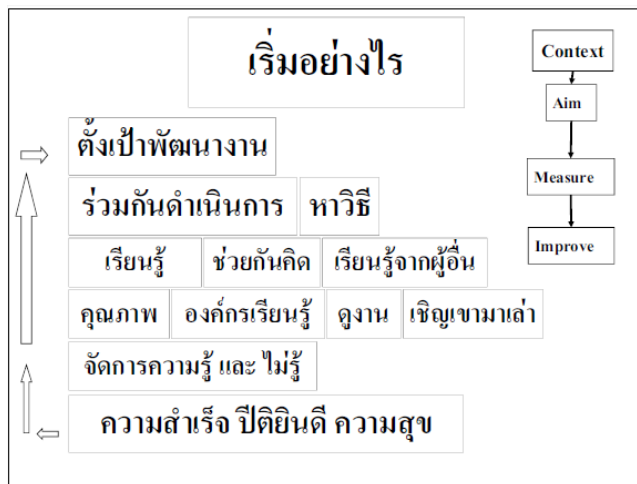
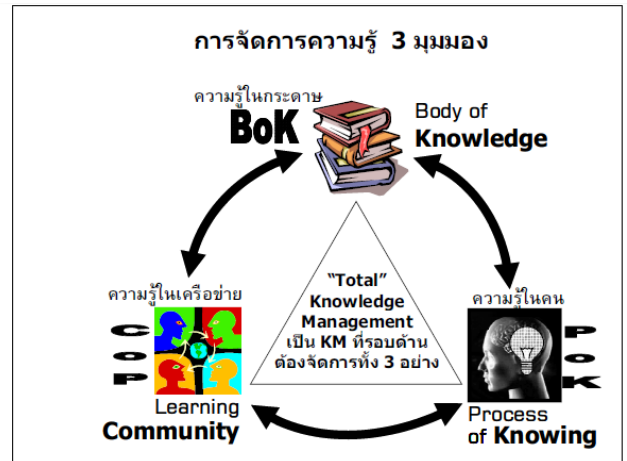


หลักปฏิบัติ นำประสบการณ์งานประจำของเจ้าของ มาเล่าสู่ ต่อยอด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างเครือข่ายในการพัฒนา

วิทยากรได้กล่าวถึงเคล็ดวิชา ในการจัดการความรู้ (สีก) (ตัว) KM แบบใจสั่งมา โดยคุณสมบัติสำคัญของ คนทำ KM จะต้องประกอบด้วย Trust (ได้ใจ) Take (ลดการรับ) Team (CoP) Transfer (ถ่ายทอด) Tell (เล่าเรื่อง) Target (เป้าหมาย) Think (คิดเชิงบวก) Tacit (ความรู้ฝังลึก)

การจัดการความรู้จึงเป็น

- เครื่องมือ ผ่อนแรงในการเรียนรู้พัฒนางาน
- เครื่องมือสร้างพลังทวีคูณ (Synergy) จากการรวมหมู่พลังที่แตกต่าง หลากหลาย
- เครื่องมือสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน
- เครื่องมือใช้ความรู้ของทั้งในและนอกหน่วยงาน
- เครื่องมือดึงศักยภาพของคนและทีมออกมาใช้
- เครื่องมือ ที่นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม



หัวใจสำคัญของ KM คือการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนรู้ในกลุ่มที่ทำงานร่วมกัน มาพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานที่มีประสิทธิภาพขึ้นไป

The Learning Organization คือ องค์กรที่ทุกๆ คนค้นพบวิธีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จากประสบการณ์ใน การทำงานอย่างต่อเนื่อง และนำประสบการณ์เหล่านั้นมาปรับ/ปรุง/ ต่อยอดพัฒนา ตน/คน/งาน/องค์กร เพื่อบรรลุความเป็นตัวตน พันธกิจ ขององค์กรนั้นๆ

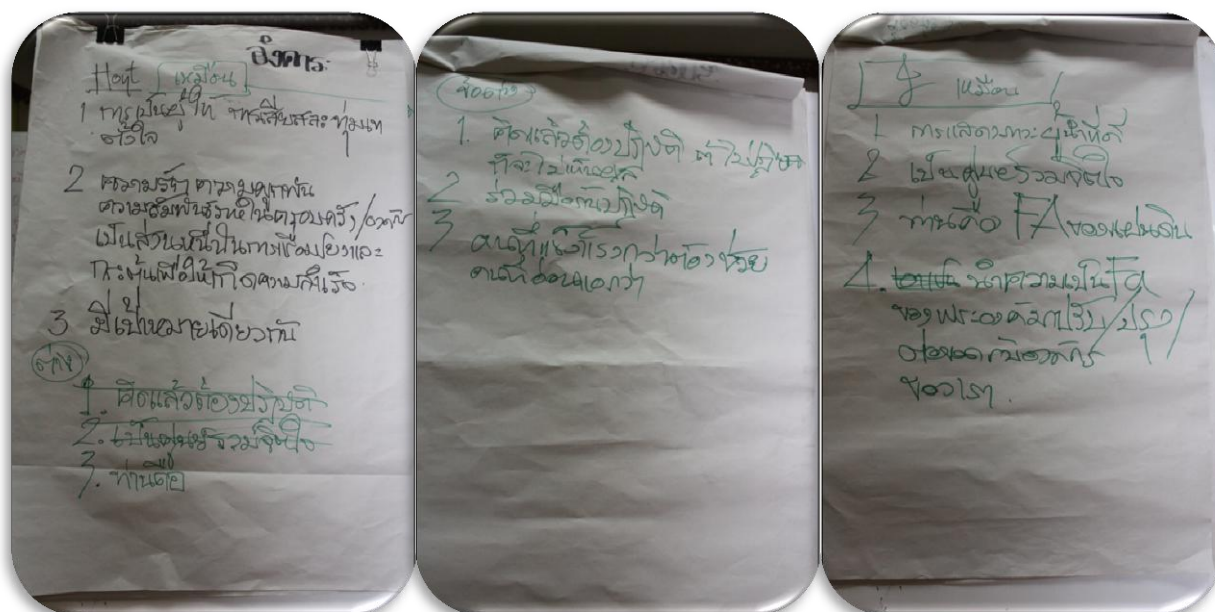
วิทยากร ได้เปิดคลิปวิดีโอ ที่ ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช ได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่องการจัดการความรู้ไว้ว่า "การจัดการความรู้ไม่ใช่การที่ผู้มีความรู้เอาความรู้ของตนมาจัดระบบ การทำเช่นนั้นก็มีประโยชน์แต่ไม่ใช่ หัวใจของการจัดการความรู้ การจัดการความรู้ เป็นการดำเนินการของกลุ่มผู้ทำงานร่วมกันที่จะทำให้การทำงานนั้นมีการใช้ความรู้เข้มข้น โดยการไปจับความรู้ (Capture knowledge) มาจากผู้อื่น โดยการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มนั่นเอง แล้วก็จับความรู้ที่เกิดขึ้นจากกลุ่มทำงานด้วยตนเอง มาทำความเข้าใจ ทำให้เกิดการเรียนรู้ ความรู้ก็เกิดการสั่งสม เกิดเป็นวัฏจักรไม่รู้จบ มีการใช้ความรู้ทั้งจากภายนอกและ ภายใน และเมื่อไหร่ก็ตามที่มีการใช้ความรู้จากภายนอกก็ต้องมีการปรับบริบทให้เข้ากับองค์กรของเรา"

จากนั้นวิทยากรได้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมดู VDO เกี่ยวกับการแข่งขันมาราธอนของพ่อลูกพิการทีม Hoyt และ VDO เพลงพลังแห่งแผ่นดินซึ่งขับร้องโดยธงชัย แมคอินไตย์ หลังจากนั้นวิทยากรให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมถอดบทเรียนจากClipโดยมีข้อความ คือ

1. ทีม Hoyt เกี่ยวอย่างไรกับ Facilitator
2. คำสำคัญในเพลงที่เชื่อมโยงกับ Facilitator

โดยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเข้ากลุ่มตามวันเกิดเพื่อตอบคำถามทั้ง 2 ข้อนี้ โดยดำเนินการในกลุ่มดังต่อไปนี้

1. นั่งล้อมวงเป็นวงกลม แนะนำตัวเจ้าของ
2. กำหนด talking stick ประจำกลุ่ม
3. เริ่มเล่าของเจ้าของ ทีละท่าน เริ่มจากท่านที่มี talking stick อายุน้อยที่สุด
4. เมื่อเริ่มเล่า ทีเหลือฟัง จับประเด็น
5. เมื่อเล่าครบทุกท่านแล้ว ให้กลุ่มสรุป
6. นำเสนอ 10.00 น.
7. สรุปเขียนลง Flip chart ทุกประเด็น



1) ทีม Hoyt

- มีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในงานที่จะทำ
- มีความซื่อสัตย์ในการดำเนินงาน
- ให้ความสำคัญกับลูกค้า
- เป็นผู้นำความเปลี่ยนแปลง

2) วัฒนธรรม

- Fa เป็นผู้มีอำนาจคนให้เกิดความกลัว
- "รวมกันเป็นอันหนึ่ง"
- เป็นแบบอย่างที่ดีว่าผู้อื่นปฏิบัติตาม
- Fa ต้องมีภาวะผู้นำ

พ.ศ. = ๕๐๖

1) ทีม Hoyt

- เป็นผู้นำที่กล้า/แรงกล้า
- ให้ความสำคัญกับลูกค้า
- ความซื่อสัตย์และมีความซื่อสัตย์

2) วัฒนธรรมสำคัญในองค์กร (ก่อนอื่นก่อนด้วยรวมพลังเป็นอันหนึ่ง)

- ความซื่อสัตย์และมีความซื่อสัตย์
- (รวมกันเป็นอันหนึ่งได้พร้อมใจ)
- ผู้นำต้องเป็นตัวอย่างได้ทั้งปฏิบัติและนำไปพัฒนา

วันเสาร์

1) ทีม Hoyt

- ความซื่อสัตย์ที่มีต่อลูกค้า
- ให้ความสำคัญกับลูกค้า
- มีความซื่อสัตย์กับลูกค้า
- ให้ความสำคัญกับลูกค้า
- ให้ความสำคัญกับลูกค้า

2) ความสำเร็จในเพลงที่เชื่อมโยงกับ Fa

- รวมกันให้เกิดพลัง
- ความสำเร็จในองค์กรที่จะไปข้างหน้าด้วยกัน
- ความสำเร็จในองค์กรที่จะไปข้างหน้าด้วยกัน
- ความสำเร็จในองค์กรที่จะไปข้างหน้าด้วยกัน

วันศุกร์

1) ทีม Hoyt เรื่องอย่างไรกับ Fa

- มีเป้าหมายเดียวกัน
- มีความมุ่งมั่น, พยายาม, อดทน, เสียสละ
- ร่วมแรงร่วมใจ
- หน้าที่: ความสำเร็จให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จ
- ความสำเร็จร่วมกัน
- ความสำเร็จ ความสำเร็จ ความสำเร็จ
- ความสำเร็จ ความสำเร็จ ความสำเร็จ

2) ความสำเร็จในเพลงที่เชื่อมโยงกับ Fa

- เพราะพอรู้พอคือพลังแห่งแผ่นดิน
- "บอกกันเป็นดินเดี๋ยว"
- "เพราะพอรู้พอคือพลังแห่งแผ่นดิน"
- ความสำเร็จในองค์กรที่จะไปข้างหน้าด้วยกัน
- ความสำเร็จในองค์กรที่จะไปข้างหน้าด้วยกัน
- ความสำเร็จในองค์กรที่จะไปข้างหน้าด้วยกัน

1) ทีม Hoyt! ความสำเร็จ

ความสำเร็จ (ความสำเร็จ)

- ความซื่อสัตย์ที่มีต่อลูกค้า
- มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ดี/พร้อม
- ถูกต้องตรงงาน ๕๐คน เพื่อไปสู่ความสำเร็จ
- แรงบันดาลใจ/ความมุ่งมั่นที่จิตใจ

ความสำเร็จของงาน

2) ความสำเร็จในเพลง

- รวมกันเป็นดินเดี๋ยว
- ความสำเร็จในองค์กรที่จะไปข้างหน้าด้วยกัน
- ความสำเร็จในองค์กรที่จะไปข้างหน้าด้วยกัน
- ความสำเร็จในองค์กรที่จะไปข้างหน้าด้วยกัน

ประเด็นที่เห็นต่าง

- ไม่มี
- มีมติเห็นชอบอย่างชัดเจนเป็นเอกฉันท์
- 10:0 เสียง

“คุณอำนวยแห่งมหิตล”

วิทยากรได้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละท่านวาดรูป Facilitator คุณอำนวยที่ดี ของคณะพยาบาลศาสตร์ ต้องเป็นอย่างไร แล้วเข้ากลุ่ม โดยให้แต่ละท่านนำเสนอ และวาดรูปรวมลงใน Flip chart facilitator ว่าคุณอำนวยที่ดีของ NS ควรเป็นแบบใด และสรุปด้วยการใช้กระบวนการของสุนทรียสนทนา เพื่อให้ได้ สมรรถนะ / คุณลักษณะ Facilitator คุณอำนวยที่ดี ของคณะพยาบาลศาสตร์ควรเป็นแบบใด และ ใครต้องทำอะไร / ทำอย่างไร / ที่ไหน / เมื่อไหร่ / โดยมีเป้าหมาย เพื่อให้ KM เนิยมนอยู่ในงานประจำ / วัตถุประสงค์อย่างไร แล้วให้แต่ละกลุ่มมานำเสนอต่อที่ประชุมซึ่งสามารถประมวลคุณลักษณะ Facilitator ในภาพรวม ได้ดังนี้

1. มีสมอง มีความรู้ (เครื่องมือ KM) มีความคิด มีวิสัยทัศน์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้ม เปิดใจ มีจิตใจหนักแน่นมีความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ
2. มีคุณธรรมจริยธรรม มีศีลธรรม มีคุณธรรมจริยธรรม
3. ลดตัวตนลง มีความเสมอภาค เปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริงตรงไปตรงมา เป็นตัวกลางเป็นผู้เชื่อมโยง ให้เกียรติผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
4. มีภาวะผู้นำ มีสมองในการคิด บริหารงาน สายตาไกล แข็งแรง ได้รับความกดดันได้ มีความรวดเร็วในการทำงาน จิตใจดี ยุติธรรม ดูแลทุกข์สุขของทุกคนได้
5. รักองค์กร มีความกล้าคิดกล้าทำ
6. มีความสุภาพอ่อนโยน มีความแข็งแรง
7. มีความเป็นผู้ให้
8. สายตากว้างไกล มีเป้าหมาย มองอนาคต ชี้แนะ
9. รับฟังความคิดเห็นด้วยใจ เปิดใจกว้าง เคารพการตัดสินใจ
10. เป็นที่ปรึกษาที่ดี
11. มีปิยวาจา
12. เป็นคนมีระเบียบวินัย มีจิตใจดี มุ่งมั่นจริงใจ พินิจอุปสรรคต่างๆได้ดี
13. มีความรู้ มีเครื่องมือในการจัดการความรู้
14. มีเครือข่ายที่ดี

นอกจากนี้วิทยากรยังได้บรรยายเพิ่มเติมเกี่ยวกับ **ทศพັคตร์ สมรรถนะคุณอำนวย 10 competency** ไว้ดังนี้

1. **นักขายฝัน** เป็นผู้ที่สามารถสร้างความเข้าใจ และสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องการจัดการความรู้ที่เนย่นไปกับเนื้องานประจำ
2. **วิศวกรกระบวนการเรียนรู้** เป็นผู้ที่ร่วมออกแบบโครงสร้างของกระบวนการเรียนรู้ ในสำนักงานคนบติ และส่วนที่เกี่ยวข้อง
3. **สถาปนิก สถาปนิก นักสร้างบรรยากาศ** เป็นผู้ที่สามารถสร้างบรรยากาศที่ดี มีความเป็นกันเอง และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ลื่นไหลไปตามธรรมชาติเพื่อการเรียนรู้
4. **นักจัดเวที** มีทักษะในการตั้งคำถาม จับและสรุปประเด็นได้ พุดง่ายๆ ก็คือ ต้องมีทักษะของการเป็น “นักจัดเวที เรียนรู้”
5. **ที่ปรึกษา** รู้จักเครื่องมือช่วยพัฒนาการเรียนรู้ที่หลากหลาย สามารถเลือกใช้เครื่องมือได้เหมาะสมกับบริบท และกลุ่มเป้าหมาย
6. **นักไอที** สามารถนำ IT มาประยุกต์ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และใช้เผยแพร่ความรู้ได้อย่างเป็นระบบ และทรงพลัง
7. **นักวิเคราะห์** สามารถวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ ทั้งในเชิงวัฒนธรรมองค์กร ทั้งก่อนและหลังการใช้ KM
8. **นักประเมินผล** สามารถติดตาม ประเมินผลการใช้ KM ได้ เป็นบทบาทในฐานะ “นักประเมินผล” ที่จะต้องคอยติดตามประเมินการทำงานเป็นระยะๆ และสามารถนำข้อมูลย้อนกลับมาใช้ปรับการทำงานได้
9. **นักสร้างเครือข่าย** สามารถผลักดันให้เกิดเครือข่ายในลักษณะของ “ชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs)” ซึ่งก็คือคุณสมบัติในลักษณะที่เป็น “นักพัฒนา”
10. **นักพัฒนา** รู้จักหลักการให้รางวัลการชมเชย ยกย่อง เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ต่อเนื่อง และยั่งยืน ซึ่งก็คือบทบาทในฐานะ “นัก HR” หรือนักพัฒนาประเทศ



“ทบทวน AAR (ALR) นำพาสู่สัญญาใจ”

ก่อนจบกิจกรรมในวันที่สอง วิทยากรได้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทำการทบทวน AAR (ALR) โดยให้ตอบคำถาม 4 ข้อ ดังนี้

1. AAR = After Action Review ทบทวนเทียบกับเป้าหมาย ตัวเจ้าของมา 2 วันนี้ ได้มากกว่า หรือ น้อยกว่าเป้าหมาย

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมตอบ มากกว่าเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 100 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 33 คน

- ได้เรียนรู้เครื่องมือ KM ที่ง่าย สามารถใช้งานได้จริง รวมถึงวิธีการใช้เครื่องมือ และแง่คิดเกี่ยวกับ KM ที่เข้าใจง่าย
- จะเป็นกำลังใจในการทำงาน
- จากที่ไม่เคยรู้เลยว่าถอดบทเรียนเป็นอย่างไร ได้ยินแต่พูดกันว่าถอดบทเรียน พอมาอบรม เข้าร่วมกิจกรรม เลย์รู้ว่าเป็นอย่างไร
- ได้ความรู้สึกผ่อนคลายมากกว่ามาสัมมนาทั่วไป ได้แสดงความคิดเห็นมากกว่าเป้าหมายที่คาดหวัง ได้รู้จักเพื่อนร่วมงาน ได้รู้จักตัวตนเพื่อนร่วมงานมากขึ้น
- ได้เรียนรู้และเข้าใจ AAR มากขึ้น พร้อมกับสรุปความคิดออกมาได้
- ขอเรียนตามตรงว่า คิดว่ามาอบรมเฉยๆ เราคงไม่สามารถเป็นคุณอำนวย (กลับไปทำ) ได้ แต่พอได้มาเรียนรู้ รู้จักเครื่องมือ ก็คิดว่าจริงๆ มันอยู่ที่ตัวเรา เราต้องเปิดใจ ปรับปรุง พัฒนาตัวเรา ทำให้มีไฟ อยากเรียนรู้ฝึกฝนที่จะเป็นคุณอำนวยค่ะ เกินเป้าหมายมากๆ ค่ะ
- รู้จักกระบวนการคิด
- ทำให้เข้าใจกระบวนการ KM มากขึ้น จากแต่เดิมที่รู้เพียงผิวเผิน
- ได้อะไรหลายอย่างมากกว่าที่เราคิด

2. ALR = After Learning Review ตัวเจ้าของได้เรียนรู้การนำ KM มาเติมเต็มให้เนียนในเนื้องานประจำของเจ้าของอย่างไร

- ใช้สติ/ทำงาน/ใช้ชีวิต วันนี้ให้ดีกว่าเมื่อวาน พรุ่งนี้ให้ดีกว่าวันนี้
- รู้กระบวนการ รู้ถึงวิธีคิด รู้แนวทางการใช้ KM
- ใส่ใจในงานมากขึ้น และสามารถถ่ายทอดให้คนอื่นเข้าใจได้
- เริ่มต้นจากตัวเอง โดยการพัฒนาตนเองในเรื่องงานประจำของตนเองก่อน
- เพื่อพัฒนางานของตัวเอง และปรับปรุงตัวเองให้เกิดการพัฒนาและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานประจำคือ ทำงานให้มีความสุข มองและคิดในเชิงบวก ทุ่มทุมุ่มมัน และ I can do everything
- มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของเพื่อน ร่วมแรงร่วมใจ มีการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อนำไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

- ลดความมีตัวตน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ต่างๆ พร้อมทั้งจะรับความรู้และส่งต่อความรู้ต่างๆ ให้คนอื่น ๆ

- ลดความเป็นตัวตน พร้อมทั้งจะรับข้อมูล/ความรู้เพิ่มเติมจากเพื่อนร่วมงาน/คนในองค์กร
- การนำ KM ไปปรับใช้ในงาน
- เรียนรู้หลักเกณฑ์และวิธีการทำ KM ให้เกิด
- สามารถวางแผนขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วและไม่ซับซ้อน
- ได้นำงานที่มีอยู่ไปพัฒนาต่อยอดและแบ่งปันความรู้ที่มีอยู่ให้กับคนในหน่วย
- เอาประสบการณ์ที่ได้อบรม พร้อมทั้งสิ่งที่ได้ทำกิจกรรมทั้งหมด นำมาประยุกต์ที่ละเอียดละน้อย จนเกิด

เป็นความเคยชิน จนรู้สึกว่าจะไม่ใช่ส่วนเกินที่ทำให้ยุ่งยากกับการทำงาน

- นำสิ่งที่ได้ทั้งหมดเป็นที่ตั้งในการปฏิบัติงานในทุกๆ วัน KM เป็นสิ่งที่อยู่ในใจ การพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน การทำงานร่วมกัน จะมีการนำเอาหลักการทำ KM ไปใช้ ไปพัฒนา ไปถ่ายทอด ไปเป็นแนวคิดในการดำเนินงาน

- สามารถนำ KM เข้ามาในงานประจำที่เราทำอยู่แล้ว โดยดูจากปัญหาที่เราเจอบ่อยๆ และมาเริ่มคิดวางแผนวิธีแก้ไข พร้อมนำมาปฏิบัติใช้ หลังจากนั้น เราสามารถมาตรวจสอบได้ว่าปัญหาลดน้อยไปอย่างไร ด้วยวิธีประเมินผลก็จะนำพาสู่สิ่งใหม่ๆ มาใช้กับงาน

- การระดมความคิด ยอมรับความคิดเห็น มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้งานมุ่งสู่ความสำเร็จไปพร้อมๆ กัน

- อยากกลับไปเริ่มจากการนำปัญหาของหน่วยงานที่เกิดขึ้น เข้ามาช่วยกันคิดในหน่วยงานของเรา ก่อน ทำให้เป็นประจำ ให้เป็นวัฒนธรรมในหน่วย

- รู้ว่าต้องดูตนเอง รู้จักตนเองก่อน แล้วจึงพัฒนาตนเองให้พร้อมที่จะใช้ KM ในงานประจำ โดยใช้ความรู้ที่ตนมีอยู่

- นำความรู้มาประเมินตัวเองว่าขาดคุณสมบัติอะไรบ้าง เพื่อพัฒนาตัวเองให้เป็น Facilitator ที่ดี

- ได้เรียนรู้การนำ KM ไปใช้กับงานที่ทำประจำ

- ได้เรียนรู้ว่าการทำให้เนียนนั้น “ไม่ยาก” ถ้า “ทำ”

- มีการนำความรู้ แนวคิด วางแผน ทบทวนสิ่งที่ทำและพัฒนาต่อไป และคิดตลอดไม่หยุดเพื่อพัฒนางานต่อเนื่อง

- ทำทุกอย่างให้เป็นธรรมชาติ และสอดแทรก KM เข้าไปในเนื้องาน

- ปรับใจตัวเองก่อน โดยจะนำเครื่องมือ KM มาปรับใช้ให้ถูกกับจริตของบุคลากรในหน่วย เพื่อให้เกิดหรือเป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้เกิดความมุ่งมั่น เพียรพยายาม

- จะพยายามนำกระบวนการ KM กลับไปฝึกปฏิบัติและพัฒนากับงานที่ทำอยู่อย่างต่อเนื่องและครบถ้วนทุกงาน

- ได้เปิดใจรับฟังอย่างมีสติและร่วมกันคิดแก้ไข

- การได้รู้จักบทบาทของตัวเอง และรู้จักทบทวนตัวตน เป็นคุณกิจ คุณอำนวย คุณลิขิต ได้ทุกบทบาท



- มีเป้าหมาย และทำงานให้มีระบบ
- อำนวยในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน
- รู้จักเครื่องมือ วิธีคิด กระบวนการจัดการความรู้มากขึ้น
- สามารถก่อให้เกิดขั้นตอนการทำงานและการพัฒนางานในแต่ละครั้ง ให้ไปสู่ความสำเร็จที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถบอกเล่าประสบการณ์ของตนเองได้
- ได้เครื่องมือกลับไปจัดการความรู้ของตนเอง
- KM เป็นกระบวนการที่แฝงอยู่ได้ในทุกสิ่ง

3. Passion Plan เจ้าตัวจะนำประสบการณ์ใน 2 วันนี้ไปทำอะไรต่อในงานประจำ

- ทำ (ทุกอย่าง) ดี มีสุข
- จะเอา KM เข้าไปทำในงานประจำ โดยจะไปถอดเนื้องานก่อนเป็นอันดับแรก
- ทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยเริ่มลงมือทำและเก็บข้อมูล แล้วทำให้สำเร็จภายใน 2 ปี
- เริ่มสร้างเครือข่าย KM ในคณะ
- จะนำไปบอกเล่าประสบการณ์ในวันนี้ ให้น้องๆ ที่ไม่ได้มารู้ ถ่ายทอด เพื่อให้เกิดการพัฒนาในงานประจำสู่งานวิจัย
- จะพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น
- นำสิ่งที่ได้ไปพัฒนาตนเองให้สามารถเป็น Facilitator ได้
- ฟังให้มากขึ้น คิดก่อนทำ จำปัญหาหรือข้อผิดพลาดเพื่อพัฒนาหรือแก้ไข ให้อันพ่วงนี้ดีกว่าวันนี้ และเมื่อวาน
- ปรับปรุงการทำงาน โดยใช้ “ตัวเรา” เป็นเครื่องมือก่อน
- นำงานประจำไปทำ KM ให้ออกมาเป็นผลงานทางวิชาการ โดยคณะฯ และผู้ทำผลงานก็ได้ (win-win)
- จะพัฒนางานที่มีอยู่ในวันนี้ ให้ดีขึ้นเรื่อยๆ
- ถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับมาจากการอบรมให้กับลูกน้องในหน่วยงาน แชรความรู้ ปัญหา ช่วยกันแก้ไข เพื่อนำพาสู่ความสำเร็จของเนื้องาน
- มาปรับปรุงกับงานที่เราเจอ
- นำความรู้ ประสบการณ์ที่ได้รับไปเผยแพร่ให้กับเพื่อนร่วมงานและกลับไปเปลี่ยนแนวคิดของตนเอง จูงใจให้เพื่อนร่วมงานปรับปรุง พัฒนางานให้ดีขึ้น
- นำความรู้ไปแชร์กันภายในหน่วยงาน
- เปิดใจรับฟังผู้ร่วมงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงาน
- จะนำประสบการณ์ไปเล่าให้คนที่ทำงานฟังและลองนำไปใช้ในการพัฒนางานประจำกับที่ทำงาน
- “เขียน Blog” หลังจากเลิกไปนาน
- ประสบการณ์ไปแนะนำแนวทางการทำงานเพื่อการพัฒนาในองค์กร
- ควรเริ่มจากตัวเราเองก่อน และจะทำกับทีมงาน

- จะไปสร้างแรงบันดาลใจให้กับคนในหน่วย
- ใช้เครื่องมือ KM ไปใช้ในการทำงานประจำ
- มุมมองของทุกคนมีประโยชน์ทั้งสิ้น จะนำสิ่งดีๆ ไปพัฒนาตนเองให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- จากประสบการณ์ 2 วัน จะนำไปปรับปรุงตัว ปรับปรุงงาน พัฒนางานให้เป็นระบบมากขึ้น และเชื่อมโยงให้มีแบบแผน รับฟัง เชื่อมั่น ฯลฯ

- ใส่ใจในการทำงาน
- รับฟัง พร้อมเปิดใจกับผู้ร่วมงานทุกคน
- การพูดคุย/สนทนากับเพื่อนร่วมงานอย่างมีสุนทรีย์
- นำไปพัฒนากระบวนการทำงานให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น เช่น มีกระบวนการคิดวิเคราะห์
- จะนำความรู้/ประสบการณ์/ภูมิปัญญาที่มีอยู่ในตนไปพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดนิ่ง
- ปรับ/ปรุง/พัฒนา เพื่อสิ่งที่ดีกว่า

4. ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงตัวอาจารย์ JJ

- ให้อาจารย์นำเสนอต่อไป ดิอยู่แล้วครับ
- ขอขอบคุณมากครับที่ให้ความรู้เรื่อง KM ใน 2 วันนี้ ขอบุญกุศลที่ท่านอาจารย์ได้ทำ ส่งผลให้ท่านอาจารย์มีความสุขในสิ่งที่ทำตลอดไป
 - การใช้เวลาการทำงานกิจกรรมกลุ่มในแต่ละกิจกรรม อยากให้กระชับขึ้นเพราะในแต่ละกิจกรรมได้ทำเสร็จนานแล้ว แต่เวลายังไม่หมดเลยคะ
 - ประทับใจอาจารย์ JJ ได้รับรู้เรื่องราวต่างๆ ของประสบการณ์อาจารย์ JJ จากที่ไม่เคยเห็น ทำให้ตัวเองต้องเปิดใจรับกว้าง
 - อาจารย์เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้เรื่อง KM ได้ดี ขอให้อาจารย์ได้ขยายผลต่อไป ให้ทั่วทั้งประเทศ ทั้งส่วนกลางและภูมิภาค
 - อาจารย์พูดจาดี และเป็นกันเอง
 - ขอขอบคุณอาจารย์ JJ ที่ได้ให้ความรู้ใน 2 วันนี้ สนุกมาก
 - อาจารย์ JJ รักสีชมพูเหมือนหนูเลยคะ ชอบที่อาจารย์ปลุกฝังให้คนอื่นรักพ่อ และรู้จักคิดในแนวทางที่ให้เดินตามรอยพ่อ
 - อาจารย์สนุกมากคะ ตอนแรกคิดว่า 2 วันนี้จะเครียด แต่พอมาแล้วสนุกสนาน ได้รู้ในเรื่องที่เราไม่รู้หลายเรื่อง ขอขอบคุณมากๆ ค่ะ ที่ทำให้ได้ร่วมกิจกรรมในวันนี้
 - อาจารย์ JJ น่ารักคะ ถ่ายทอดความรู้ได้มากกว่าเป้าหมายคะ
 - ประทับใจอาจารย์คะ อาจารย์เป็นคุณอำนวยที่ยอดเยี่ยม โดยเฉพาะเรื่อง IT หนูเห็นอาจารย์ทำเองคนเดียวหมดเลย เคยไปอบรมที่อื่น เขาจะมีทีมงาน ขอชื่นชมอาจารย์ JJ นะคะ ขอขอบคุณที่ช่วยจุดไฟเรื่อง KM ในพวกเราด้วยคะ
 - ชอบเสียงหัวเราะของอาจารย์



- อาจารย์ JJ ไม่ควรพูดเรื่องแอลกอฮอล์ เช่น Johnny Walker เพราะเป็นตัวอย่างที่ไม่ดีค่ะ
- เยี่ยมยอดครับอาจารย์ สุดยอด “คนไทย”
- ประทับใจท่านมาก เป็นผู้มีความรู้ และประสบการณ์ มีความเหมาะสมอย่างที่สุด
- สำหรับอาจารย์ได้ให้ความรู้และกระตุ้นให้เกิดแรงบันดาลใจอย่างมากค่ะ
- อาจารย์เป็นเหมือนสมภาร ตัวเองเป็นเหมือนเด็กวัด ไม่บังอาจ
- อยากให้จัดกิจกรรมแบบนี้อีก
- อาจารย์เป็นวิทยากรที่เยี่ยมมากครับ
- หนูก็รักพระเจ้าแผ่นดินเหมือนกับอาจารย์ JJ ค่ะ
- ขอบพระคุณอาจารย์สำหรับความรู้ที่มอบให้ค่ะ
- อาจารย์น่ารักมาก ดูเป็นผู้ใหญ่ใจดี

“ประทับใจ ปี้งแวนอะไร บอกอะไร”

วิทยากรได้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้บอกความประทับใจต่อกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ KM Facilitator รุ่นที่ 1 ในครั้งนี้ โดยให้เขียนข้อความใส่บนกระดาษรูปหัวใจ แล้วนำไปติดไว้ที่กำแพง ซึ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้แสดงความประทับใจไว้อย่างมากมาย ดังนี้

1. ประทับใจในการทุ่มเทพลังในการถ่ายทอดให้ความรู้เกี่ยวกับ KM เป็นอย่างดี จากเรื่องที่ไม่ค่อยเข้าใจ ให้เข้าใจได้เป็นระดับดีด้วยความขอบพระคุณและจิตคารวะเป็นอย่างสูงต่อท่านวิทยากรและผู้จัด รวมทั้งผู้ให้การสนับสนุนทุกท่าน

2. รับฟัง ทำให้รู้ ทำให้เข้าใจ

3. ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของผู้เข้าร่วมการสัมมนาทุกคน

4. ดีใจที่ได้เจอกัน

5. ความร่วมมือร่วมใจของเพื่อนๆ พี่ๆ เห็นความมุ่งมั่นไปสู่จุดหมายเดียวกัน

6. อาจารย์สนุกสนานมากๆ ค่ะ กิจกรรมสนุก อยากบอกว่าขอบคุณที่มาในวันนี้ได้มาเจอกับอาจารย์ JJ

7. ความสุขเกิดได้ในทุกที่แค่มี “ใจ”

8. วันนี้ต้องดีที่สุดในชีวิต และพรุ่งนี้ต้องดีกว่าเมื่อวาน

9. ทุกอย่างต้องเริ่มต้นที่ตัวเอง

10. ประทับใจที่ได้เห็นทุกคนถอดความเป็นตัวเองออกไป ทำให้รู้สึกเป็นกันเองมากขึ้น จากคนที่ไม่เคยได้คุยกันเลย ก็มาคุยกันในวันนี้ การที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่เอาความคิดเราเป็นใหญ่ อยากให้จัดแบบนี้อีก เพื่อไม่ให้กิจกรรมดีๆ แบบนี้หายไป

11. กลับไปเปิด Blog แล้วแลกเปลี่ยนเรียนรู้ค่ะ

12. ประทับใจความร่วมมือ ดูเป็นกันเอง มีเพื่อนใหม่ๆ รู้นิสัยของแต่ละคน อยากบอกว่าชอบมาก และดีมากๆ เป็นกำลังใจให้ไปต่อสู้งานได้อีก

13. อาจารย์น่ารักมากค่ะ ทำให้หนูเข้าใจ KM มากขึ้นเยอะเลย ขอบพระคุณอาจารย์สำหรับความรู้และวิธีคิดที่มอบให้ค่ะ

14. ประทับใจที่อาจารย์ JJ เป็นคนบ้านเดียวกัน ปี้งแวนการจัดการความรู้เพื่อปรับเปลี่ยนพัฒนาตนเอง KM ไม่มีถูก/ไม่มีผิด

15. เสียงหัวเราะของอาจารย์ JJ

16. ความร่วมมือร่วมใจของสายสนับสนุนที่เข้มแข็งและจริงใจต่อกัน

17. ทุกๆ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้เห็นความสามัคคีของพวกเรา

18. เพื่อนร่วมงานน่ารักมาก

19. อาจารย์เป็นกันเอง

20. สนุกมากครับ ได้ความรู้มากมาย

21. หนูก็รัก “พระเจ้าแผ่นดิน” เหมือนอาจารย์ค่ะ



22. ประทับใจความร่วมมือร่วมใจของกลุ่มและไอเดียดีๆ ของกลุ่ม
23. ทำดีทุกวันๆ ไปให้เนียนไปกับชีวิต
24. การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จได้ด้วยการระดมความเห็น ร่วมแรงร่วมใจ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มองหรือคิดบวก ปิยะวาจา รับฟังซึ่งกันและกัน ประารถนาดีต่อกัน
25. ตอนแรกไม่ได้ตั้งใจมา พอมาแล้วรู้สึกดี และได้รับความรู้ดีขึ้น ขอขอบคุณจากใจ
26. การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในแนวทางของ KM
27. ประทับใจทุกสิ่งทุกอย่าง
28. ศักยภาพอยู่ในตัวทุกคน ดึงออกมาใช้ให้เต็มที่ เหมือนช่วง 2 วันที่ผ่านมา
29. ประทับใจในความกล้าคิด แสดงออกของน้องๆ ทุกคน และคิดว่าน้องๆ จะเป็นพลังให้กับคณะพยาบาลศาสตร์ ได้อย่างดีเยี่ยม
30. ท่านคณบดีท่านสละเวลามาดูแลพวกเราประทับใจมากค่ะ วิทยากรเป็นกันเองและให้ความรู้ได้อย่างดี ขอขอบคุณค่ะ
31. ชื่อโครงการ “อบรมเชิงปฏิบัติการ” แต่วิทยากรไม่ได้ทำให้เรารู้สึกว่าเป็นการอบรม แต่รู้สึกว่าเป็นการ “พูดคุย แลกเปลี่ยน เรียนรู้ของเพื่อน NS มากกว่า”
32. ไม่เหมือนกับการมาอบรมเชิงปฏิบัติการ แต่เหมือนมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำให้ไม่เครียดค่ะ
33. คลิปต่างๆ การใช้นวัตกรรมของอาจารย์ยอดเยี่ยมมากค่ะ ชอบค่ะ เราได้รับฟังกันและกัน
34. เปิดใจ
35. เริ่มต้นที่ตัวเองก่อนในทุกเรื่องที่จะทำ “ทำความดีถวายในหลวงของเรา” พ่อของแผ่นดิน
36. ประทับใจเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ในความร่วมมือร่วมใจกัน
37. ทำดีทุกวันอย่าหยุดเพื่อ “ในหลวง” เรารักในหลวง



“ทิ้งท้าย ทิ้งทวน /ปิดงาน”



รองศาสตราจารย์ ดร.ฟองคำ ติลกสกุลชัย คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ ได้กล่าวในช่วงท้ายของการปิดงานไว้ว่าการจัดกิจกรรมในครั้งนี้เป็นกิจกรรมที่ดีๆ อีกครั้งหนึ่งที่พวกเราได้มาร่วมกัน ใครที่คอยติดตามอยู่จะพบว่า คณะฯ พยายามทำให้พวกเราเป็นจิ๊กซอที่ละตัว สุดท้ายจิ๊กซอเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็น KM R2R หรือกิจกรรมอื่นๆ เราจะไปรวมกันกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO) ซึ่งเมื่อ 5 ปีที่ผ่านมา เราได้เคยทำเรื่อง LO เราทำภาพใหญ่เพื่อให้เห็นภาพเล็ก แต่ครั้งนี้เราทำภาพเล็กเพื่อที่จะต่อเป็นภาพใหญ่ สุดท้ายพวกเราก็จะอยู่ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ และพวกเราก็จะมีความสุขในการนำพาองค์กรของเราไปใน 2 วันนี้ที่รองศาสตราจารย์ นพ.จิตเจริญ ไชยาคำ ได้มาทำกิจกรรมให้กับพวกเรา

หลายๆ คนคงมีความประทับใจที่แตกต่างกันไป แต่สิ่งหนึ่งที่อยากจะฝากไว้ รู้สึกดีมากๆ ที่ว่าสิ่งแรกที่พวกเราต้องทำคือ “การจัดการความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร” ถ้าพวกเรามีการจัดการความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร “เราจะทำงานด้วยความรัก” เราจะอยากมาทำงานทุกวัน อยากพัฒนาตนเอง อยากพัฒนาองค์กร ดังนั้นจึงอยากให้เราทุกคนสร้างความรู้สึกนี้ให้เกิดขึ้นในตัวเรา ก็คงเป็นจุดเริ่มต้น ครั้งนี้คงไม่ใช่ครั้งแรกและครั้งสุดท้าย เราจะมีกิจกรรมไปเรื่อยๆ และคิดว่าในอีก 4 ปีที่เป็นวาระที่ 2 ของคณบดี คณะฯ เราจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เป็นตัวอย่างซึ่งทำโดยพวกเราทุกคนเพราะเราจะทำโดยคนใดคนหนึ่งไม่ได้ ไม่ว่าเราจะวาดฝันคุณอำนวยที่เก่งขนาดไหน สวยขนาดไหน หรือซีเห่ ทุกคนต้องช่วยกัน เพราะคุณอำนวยคนเดียวหรือสิบคนก็ไม่สามารถทำงานได้ต้องพวกเราทุกคนช่วยกัน เราจะไปด้วยกัน เราจะไม่มีเจ้านาย ลูกน้อง ไม่มีหัวหน้า ไม่มีคณบดี ทุกคนเป็นคนของคณะพยาบาลศาสตร์ เราทำเพื่ออะไรทุกคนคงทราบ เราทำเพื่อพ่อของเราซึ่งทำงานเพื่อเรา 60 กว่าปี เราจึงต้องเป็นส่วนหนึ่งของแผ่นดินที่จะทำเพื่อพ่อของเรา

ในท้ายนี้ต้องขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ นพ.จิตเจริญ ไชยาคำ ที่ท่านกรุณาเดินทางจากมหาวิทยาลัยบูรพา มาช่วยเรา ขอขอบคุณทีมงานทุกท่านและขอขอบคุณพวกเราทุกคนที่มาสัมมนาในครั้งนี้





ได้อะไรจากการอบรม KM Facilitator: จากใจผู้จัดการอบรม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวรรณ วาณิชยเจริญชัย

ถึงแม้ว่าในครั้งนี้ ดิฉันจะไม่ได้เป็นผู้เข้าร่วมอบรม KM Facilitator เนื่องจากมีหน้าที่เป็นผู้จัดการอบรม KM Facilitator ให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แต่ก็เคยได้เข้าร่วมอบรม KM Facilitator มาก่อนแล้ว โดยเข้าร่วมกิจกรรมที่กองพัฒนาคุณภาพได้จัดขึ้นมา ซึ่งในครั้งนั้นทำให้ได้พบกับวิทยากร คือ รองศาสตราจารย์ นพ.จิตเจริญ ไชยาคำ และรู้สึกว่าคุณครูมีวิธีการอบรมที่ดี สนุก ไม่น่าเบื่อ ทำให้รู้สึกไม่เครียด สุดท้ายก็ทำให้เข้าใจว่าการเป็นคุณอำนวยที่ดีนั้นจะต้องทำตัวตนอย่างไร และต้องมีทักษะที่สำคัญอะไรบ้าง มาครั้งนี้ดิฉันตัดสินใจว่าต้องจัดอบรม KM Facilitator ให้กับบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ทั้งสายสนับสนุน และสายวิชาการ เพราะคิดว่าคณะพยาบาลศาสตร์มีหลายหลายภาควิชาและสำนักงาน คณะกรรมการ KM ที่มีอยู่เพียงแค่นี้ก็คน คงไม่สามารถทำให้คณะพยาบาลศาสตร์มีการจัดการความรู้ที่ดี เพื่อที่จะก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างแน่นอน ถ้าภาควิชาและสำนักงานมีคุณอำนวยที่ดี ภาควิชาและสำนักงานนั้นๆ ก็จะมีบุคคลที่จะช่วยนำพาให้เกิดการจัดการความรู้ที่ดี อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาตนเองเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อีกด้วย

การอบรมในครั้งนี้ มีแก่นสาระที่ดีๆ จากวิทยากรที่จะมาเล่าสู่กันฟัง เป็นการถอดบทเรียนสิ่งที่เรียนรู้มาตลอด 2 วัน พบว่าการสร้างคุณอำนวยเพื่อให้การดำเนินกิจกรรม KM ประสบความสำเร็จนั้น สิ่งที่คุณอำนวยจะต้องปฏิบัติเป็นลำดับแรกคือ จะต้องลดความเป็นตัวตนของตนเองลง และคิดเชิงบวกโดยมองว่าต้องถ่ายทอดความรู้ที่มีในตนเองให้กับผู้ร่วมงานเพื่อให้เขาเป็นผู้สืบทอดความรู้ที่มีอยู่ต่อไป เพราะหัวใจสำคัญของ KM คือ การนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนรู้ในกลุ่มที่ทำงานร่วมกัน มาพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานที่มีประสิทธิภาพขึ้น การจัดการความรู้อย่างธรรมชาติ มีหลักคิดคือ เคารพในความเป็น “คน” มีอะไรดีในตัวตนเจ้าของ และหลักปฏิบัติคือนำประสบการณ์ของเจ้าของมาเล่าสู่ “ลปรร= แลก เปลี่ยน เรียน รู้ กู้สร้างสรรค์” ผ่านการใช้เครื่องมือที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็น AAR (After Action Review), BAR (Before Action Review), CoP (Community of Practice), Blog, Dialogue, SST (Success StoryTelling), World Café ฯลฯ

การถอดบทเรียน (Lesson Learn) เป็นอีกเครื่องมือหนึ่งในการสร้างความรู้ เพราะปรัชญาในการถอดบทเรียน คือ เมื่อใดก็ตามที่ลงมือปฏิบัติ เมื่อนั้นต้องได้ความรู้เมื่อใดที่เสร็จสิ้นการปฏิบัติ เมื่อนั้นต้องได้รับความรู้เพิ่มขึ้น และเมื่อใดมีการปฏิบัติอีก เมื่อนั้นต้องมีความรู้คู่การปฏิบัติ และต้องทำได้ดีกว่าครั้งก่อนๆ เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการถอดบทเรียนจึงเป็นเครื่องมือในการพัฒนากระบวนการทำงานของคน/ตน/กลุ่ม/งาน/องค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Onwards improvement) และที่สำคัญจะต้องฟังแบบ **สุนทรียสนทนา (Dialogue)** ดังนั้นการใช้ dialogue จึงเป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งของ KM ที่จะช่วยให้เกิดกระบวนการของการเรียนรู้ ซึ่งกระบวนการ dialogue นั้นต้องมีคุณอำนวย คือผู้ที่เป็น Facilitator รวมทั้งต้องมีคุณลิขิตที่ทำหน้าที่บันทึกสิ่งต่างๆ ที่เป็นสาระที่ได้จากการ dialogue นั้นสุดท้ายเครื่องมืออีกชิ้นหนึ่งที่ใช้ในการสร้าง KM ให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ก็คือ **Reflection** นั่นคือการมองตนเองให้ออก, บอกตนเองให้ได้,

ใช้ตนเองให้เป็น

เรื่องที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งก็คือ การที่จะเป็นคุณอำนวยที่ดีนั้นต้องมี **ทศพัตร์ สมรรถนะ คุณอำนวย 10 competency** คือการเป็น**นักขายฝัน**เพื่อสร้างความเข้าใจ และสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องการจัดการความรู้ที่เนยลงไปกับเนื้องานประจำ เป็น**วิศวกรกระบวนการเรียนรู้**โดยร่วมออกแบบโครงสร้างของกระบวนการเรียนรู้ในองค์กร เป็น**นักสร้างบรรยากาศ**ที่สามารถสร้างบรรยากาศที่ดี มีความเป็นกันเอง และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ลื่นไหลไปตามธรรมชาติเพื่อการเรียนรู้ เป็น**นักจัดเวที**ที่มีทักษะในการตั้งคำถาม จับและสรุปประเด็นได้เป็น**ที่ปรึกษา**ที่รู้จักเครื่องมือช่วยพัฒนาการเรียนรู้ที่หลากหลาย สามารถเลือกใช้เครื่องมือได้เหมาะสมกับบริบท และกลุ่มเป้าหมาย เป็น**นักไอที**ที่สามารถนำ IT มาประยุกต์ใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และใช้เผยแพร่ความรู้ได้อย่างเป็นระบบและทรงพลัง เป็น**นักวิเคราะห์**ที่สามารถวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ ทั้งในเชิงวัฒนธรรมองค์กร ทั้งก่อนและหลังการใช้ KM เป็น**นักประเมินผล**ที่จะต้องคอยติดตามประเมินการทำงานเป็นระยะๆ และสามารถนำข้อมูลย้อนกลับมาใช้ปรับการทำงานได้ เป็น**นักสร้างเครือข่าย**ที่สามารถผลักดันให้เกิดเครือข่ายในลักษณะของ “ชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs)” และสุดท้ายก็คือ เป็น**นักพัฒนา**ที่รู้จักหลักการให้รางวัลการชมเชย ยกย่อง เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและยั่งยืน

ท้ายที่สุดสิ่งที่เราได้ทำมาทั้งหมดก็จะส่งผลให้องค์กรของเรามีระบบการจัดการความรู้ที่ดี ผ่านการใช้เครื่องมือที่หลากหลาย และสามารถก้าวข้ามไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้อย่างแน่นอน ซึ่งวิทยากรฝากทิ้งท้ายไว้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ (The Learning Organization) เป็นองค์กรที่ทุกๆ คนค้นพบวิธีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จากประสบการณ์ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และนำประสบการณ์เหล่านั้นมาปรับ/ปรุง/ต่อยอดพัฒนาตน/คน/งาน/องค์กร เพื่อบรรลุความเป็นตัวตน พันธกิจ ขององค์กรนั้นๆ ดังนั้น พวกเราทุกคนพร้อมหรือยังที่จะทำให้องค์กรของพวกเรากลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้



ทีมผู้จัดการอบรม

- | | | |
|---------------------------------|-----------------|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวรรณ | วาณิชย์เจริญชัย | ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายสารสนเทศ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพร | ว่องสิริมาศ | ผู้ช่วยคณบดี |
| 3. นางสาวศรีสุดา | คล้ายคล่องจิตร | หัวหน้างานส่งเสริม
และพัฒนางานวิจัย |
| 4. นางนภัสสร | ลาภณรงค์ชัย | หัวหน้างานพัฒนาคุณภาพ
และบริหารความเสี่ยง |
| 5. นางสาวชานันท์ | พรหมโชติ | นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ |
| 6. นางสาวสิริลักษณ์ | หยองอนุกุล | นักทรัพยากรบุคคล |



<http://www.elearning.ns.mahidol.ac.th/km>

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2 ถนนพราณนุก แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700

เบอร์โทรศัพท์ 02-419-7466-80 เบอร์โทรสาร 02-412-8415